



Potenciando Personas y Comunidades



Banco de
Occidente





Potenciando Personas y Comunidades



ODS 8.3; 10.2

En el Banco de Occidente, **creemos que el desarrollo de nuestro talento y el impacto en las comunidades son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos y consolidarnos como un referente en sostenibilidad.** Nuestro propósito es generar valor para nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.

A través de una cultura organizacional basada en la equidad, el bienestar y el crecimiento profesional, fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo del talento y la creación de oportunidades. Asimismo, nuestra relación con las comunidades se basa en

la inclusión financiera, la educación y el impulso de iniciativas que generan un impacto positivo y sostenible.

Este capítulo detalla nuestras acciones en **capital humano, bienestar del talento, diversidad, equidad e inclusión, derechos humanos, seguridad y salud en el trabajo y compromiso con las comunidades y clientes**, pilares que nos permiten avanzar en nuestra visión de ser un banco cada vez más sostenible e innovador.

Capital Humano y Gestión del Talento



ODS 8.5
I GRI 404-2; 404-3 I

Bienestar y Motivación: Cuidando a nuestra gente

En el Banco de Occidente, reconocemos que el bienestar integral de nuestros colaboradores es clave para su desarrollo personal y profesional, así como para el éxito del Banco. Por ello, implementamos iniciativas que promueven la salud física, mental y emocional, creando un entorno laboral donde cada persona pueda alcanzar su máximo potencial.

Nuestros programas están diseñados para impactar positivamente no solo a los colaboradores, sino también a sus familias, asegurando un equilibrio entre la vida laboral y personal. A través de estrategias de bienestar, fomentamos una cultura de motivación, compromiso y alto desempeño, contribuyendo a una experiencia de trabajo enriquecedora y sostenible.



Programa de Mentorías BdeO:

Este programa tiene como objetivo acompañar y promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Banco de Occidente, maximizando sus habilidades y competencias dentro de la organización. A través de este programa, se desarrollan competencias clave como liderazgo, habilidades de comunicación, gestión del tiempo, innovación, orientación al resultado y atención al detalle. Esto impacta positivamente en el desempeño de los colaboradores, lo que contribuye a su crecimiento personal y profesional, y en consecuencia, mejora los resultados generales de la organización. Durante el período evaluado, el 2,49% de nuestra planta, equivalente a 175 colaboradores, participó en el programa, con una inversión de \$41.007.837.





Programa Avanzado de Alto Desempeño Comercial – The Master KAM:

Este programa está diseñado para potenciar el alto desempeño de los líderes y equipos comerciales de los segmentos **Empresarial y Corporativo**, a través de un proceso de formación **práctico y ascendente**, que contribuye al aumento de la **productividad y la efectividad comercial**. Algunos de los impactos empresarial se traducen en la consolidación de las fuerzas comerciales como una ventaja competitiva en el mercado, el aseguramiento de la sostenibilidad de los resultados comerciales, alineados con el Modelo de Actuación Comercial y el incremento de la efectividad en los objetivos comerciales, mejorando las relaciones, asesoría y servicio. La iniciativa impactó al 2,0% de la plantilla (143 colaboradores) con una inversión de **\$341.747.060**, incluyendo capacitaciones, materiales y logística de eventos.



Programas de Formación Continua en Alianza con Camacoés y Britcham:

Este programa de formación continua ofrece tres acciones formativas clave, enfocadas en mejorar las competencias laborales de los colaboradores en áreas críticas como: **experiencia del cliente interno, pensamiento disruptivo y estrategias innovadoras para retener el talento**. Además, las formaciones impactan positivamente el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, mejorando el desempeño en sus roles actuales y contribuyendo al éxito organizacional. A través de una licitación con el SENA, **logramos capacitar al 5.2% de nuestra fuerza laboral (368 colaboradores) sin generar costos adicionales**.



El Camino del Líder – Team Building VP Personas:

Este proceso de liderazgo está dirigido a los Gerentes de Zona, con el propósito de fortalecer sus habilidades de **autoliderazgo, gestión de equipos y gestión de personas**, lo que contribuye al logro de los resultados comerciales y la adaptación al cambio. Algunos de los beneficios empresariales se traducen en la mejora en la toma de decisiones efectivas, en el fortalecimiento de las capacidades de los líderes para tomar decisiones estratégicas, el incremento de la cohesión del equipo y la cultura organizacional y la mejora en la comunicación y colaboración entre equipos, contribuyendo a un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente. Durante 2024, 25 colaboradores participaron en esta iniciativa, representando el 0,35% de nuestra fuerza laboral, con una inversión de **\$33.200.000**.



Durante el año 2024, desde el Banco de Occidente impulsamos varias iniciativas que reflejan nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, siempre alineados con nuestros valores organizacionales y objetivos estratégicos. En este sentido, nos hemos enfocado en fortalecer las competencias clave dentro de nuestra organización, asegurando que cada miembro del equipo tenga las herramientas necesarias para enfrentar los retos del entorno laboral y continuar generando un impacto positivo en la comunidad y el entorno.



Programas de Formación y Desarrollo de Competencias

En el transcurso del año, hemos implementado una serie de programas de formación, tanto presenciales como virtuales, para continuar con la evolución profesional de nuestros colaboradores. A través de nuestra universidad corporativa, “La U”, se ha brindado acceso a una oferta académica amplia y diversa, con cursos orientados a las habilidades de liderazgo, gestión comercial, comunicación efectiva, y más.

Uno de los programas más destacados ha sido el de mentorías, donde logramos un cumplimiento del 121% de la meta planteada para el 2024. Con ello, conseguimos certificar 121 mentores que acompañarán a nuestros colaboradores en su

proceso de desarrollo personal y profesional. Este éxito no solo evidencia nuestra capacidad para consolidar iniciativas clave, sino también la alta participación de nuestros colaboradores en este tipo de programas, lo que refleja su compromiso con su propio crecimiento y el de la organización.

Desarrollo de Líderes

La consolidación de una estructura robusta de liderazgo ha sido otra de nuestras prioridades. Pusimos en marcha la **Academia de Nuevos Líderes**, en la que participaron 49 colaboradores que accedieron a formación especializada en liderazgo transformacional, toma de decisiones y manejo de equipos. Este esfuerzo está alineado con nuestra visión a largo plazo de consolidar el programa de liderazgo para todos los niveles dentro de la organización.

Nuestro enfoque en los líderes también se extendió a la fuerza comercial, un pilar fundamental para el éxito de la entidad. Implementamos programas de formación enfocados en gestión comercial, negociación, y orientación al cliente, lo que permitió mejorar tanto la productividad como la satisfacción y fidelización de nuestros clientes. Gracias a estas iniciativas, logramos aumentar la efectividad comercial y fortalecer la dinámica de equipos comerciales en los segmentos Personas y Empresas.



Metas y Resultados

En términos de metas, logramos superar nuestras expectativas al cumplir con el 121% de la meta establecida para el programa de mentorías 2024. En cuanto a la formación de nuestra fuerza comercial, no solo mejoramos los resultados comerciales, sino que también consolidamos las bases de un plan de formación a futuro para los segmentos Gobierno y Pyme. De cara al 2025, nuestra meta es realizar al menos 150 mentorías durante el año, consolidando este programa como una herramienta esencial en el desarrollo de nuestros colaboradores.





Cultura Organizacional y Bienestar

Además del desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo, hemos mantenido un enfoque constante en el bienestar de nuestros colaboradores. A través de programas como “La Semana de la Salud”, actividades recreativas y culturales, y alianzas con instituciones deportivas; seguimos promoviendo una cultura organizacional que favorezca el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomentando estilos de vida saludables y un ambiente positivo para todos.



Mirada al Futuro

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión del talento humano continuará evolucionando. En 2025, nos proponemos seguir consolidando nuestros programas de formación, fortaleciendo las competencias de nuestros colaboradores, y asegurando que todos los niveles de liderazgo estén alineados con las necesidades estratégicas de la organización.



Proceso de Valoración de Desempeño 2024

El proceso de valoración de desempeño que gestionamos en el Banco de Occidente se basa en una **gestión por objetivos**, lo que nos permite evaluar el desempeño individual y organizacional alineado con nuestras metas estratégicas. Este proceso se lleva a cabo a través del módulo de Success Factors, herramienta que brindamos a nuestros colaboradores para realizar una evaluación objetiva y eficiente. A lo largo de este proceso, nuestros colaboradores tienen la oportunidad de establecer objetivos que contribuyan al éxito de la organización, y trabajamos con ellos para asegurar que cada objetivo esté alineado con las prioridades del banco.

Es relevante mencionar que la etapa de cierre de la valoración de desempeño finaliza al concluir el primer trimestre del año, por lo que en este informe nos referimos al desempeño del año 2023.

Durante el año, los colaboradores del Banco participan en diversas etapas del proceso de valoración de desempeño, que incluyen: planeación, primer encuentro, gestión de valoración, validación por parte del área de Talento Humano y formalización. Cada una de estas etapas tiene un propósito específico, comenzando con la concertación de los objetivos y finalizando con la definición de los resultados individuales.

Como Banco, nos hemos comprometido a acompañar a nuestros colaboradores en cada una de estas etapas, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos. Al finalizar el proceso, obtendremos los resultados individuales de los colaboradores evaluados, los cuales serán utilizados como insumo estratégico en los procesos de gestión liderados por la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo organizacional.



Gestión de la Valoración de Desempeño 2024

Durante 2024, en el Banco de Occidente lideramos dos momentos clave dentro del proceso de valoración de desempeño, diseñando estrategias específicas para cada etapa, adaptadas a las características y necesidades de nuestros colaboradores.

En el primer semestre, nos centramos en la promoción y ejecución de la primera fase del proceso, que incluye la planeación y el primer encuentro. A través de comunicaciones internas, como correos electrónicos, y eventos en vivo de asistencia abierta y voluntaria, brindamos orientación y asesoría detallada sobre esta etapa.

La fase de planeación es fundamental, pues permite a nuestros colaboradores, en común acuerdo con sus líderes, definir los objetivos para el año en curso, estableciendo metas claras y asignando pesos específicos. Una vez concertados los objetivos, realizamos el primer encuentro, una instancia clave de interacción entre líder y colaborador, donde nuestros colaboradores pudieron identificar fortalezas y áreas de oportunidad relacionadas con el cumplimiento de los objetivos acordados.

Después del cierre de las fechas definidas para la primera fase, nos centramos en los colaboradores que ingresaron después del plazo establecido, ofreciéndoles sesiones personalizadas para



asegurar que comprendieran el uso adecuado de la herramienta de gestión de desempeño. Este acompañamiento se complementó con materiales como instructivos, videos y correos electrónicos, facilitando su integración efectiva al proceso.

En el último trimestre del año, comenzamos el despliegue de estrategias para el cierre del proceso de valoración de desempeño. Esta etapa abarca la gestión y valoración, momentos clave en los que se analizan las fortalezas y oportunidades de cada colaborador, siempre en línea con los objetivos trazados. Los eventos dirigidos en esta fase tuvieron el objetivo de ofrecer herramientas y metodologías que garantizaran la objetividad al momento de definir las notas finales y evaluar las competencias.

Además, **en el Banco de Occidente promovemos la evaluación del desempeño en equipo**. Sabemos que el trabajo colaborativo es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que evaluamos no solo el rendimiento individual, sino también la eficacia y el impacto de los equipos. Este enfoque nos permite

identificar fortalezas y áreas de oportunidad dentro de los equipos de trabajo, mejorando la cohesión y el rendimiento colectivo. Las evaluaciones de equipo fomentan la colaboración, asegurando que cada miembro esté alineado con la misión y visión del banco.

En 2024, también incorporamos las **conversaciones ágiles** como parte del proceso de valoración de desempeño. Estas conversaciones se centran en la **retroalimentación continua**, permitiendo a los colaboradores y líderes mantener un diálogo constante sobre el progreso de los objetivos, los desafíos que enfrentan y las oportunidades de mejora. Las **conversaciones ágiles** fomentan un enfoque proactivo y flexible, adaptándose rápidamente a los cambios y necesidades que puedan surgir a lo largo del año. Estas conversaciones permiten ajustar los objetivos en tiempo real y garantizar que el proceso de valoración de desempeño esté siempre alineado con los resultados esperados.

Impactos Generados

Uno de los aspectos más relevantes del proceso de valoración de desempeño es la alineación de los objetivos funcionales con elementos estratégicos clave como el Balance Scorecard (BSC). Esta alineación permitió a la organización identificar áreas de intervención basadas en los datos obtenidos de la comparación entre los resultados de la valoración de desempeño y los indicadores del BSC.

En el Banco de Occidente, contamos con un sistema de valoración de desempeño de 90°, que evalúa elementos principales: objetivos organizacionales, objetivos funcionales y competencias. Cada uno de estos elementos tiene un peso específico asignado por la Gerencia de Desarrollo Humano, con un total del 100% en el formulario de valoración. Además, existe un cuarto elemento, denominado objetivo de desarrollo, cuyo peso es del 0%, pero es obligatorio dentro del proceso; este objetivo está diseñado para fomentar, de manera individual, la creación de metas enfocadas en el desarrollo técnico o comportamental de nuestros colaboradores.

Por último, en 2023, implementamos la herramienta de evaluación 360° como piloto para el equipo de escalado ágil, cuyo propósito fue medir la mentalidad ágil de las células que conforman el equipo. Este ejercicio permitió obtener una medición parcial de los comportamientos esperados para desempeñarse en sus roles y su impacto dentro de su célula de trabajo.



Logros:

- ✓ Alcanzamos un cumplimiento del 94% de evaluaciones de desempeño.
- ✓ Aumentamos la asistencia a los eventos en vivo en un 233%.
- ✓ El proceso abarcó tanto evaluaciones individuales como en equipo, con un enfoque en la gestión por objetivos.
- ✓ Las evaluaciones se realizaron efectivamente de forma trimestral y semestral.

Programas de bienestar y beneficios para colaboradores

I GRI 401-2; 401-3; BdO-9 I

En el Banco de Occidente, entendemos que la salud y el bienestar de nuestros colaboradores son fundamentales para el éxito organizacional. Nos comprometemos a crear un entorno que promueva la satisfacción, productividad y retención, ofreciendo programas y beneficios que permiten a nuestros colaboradores equilibrar sus responsabilidades laborales con sus necesidades personales. Esto incluye acuerdos laborales flexibles, licencias parentales y de cuidado remuneradas, así como espacios de apoyo como salas de lactancia. Estas iniciativas no solo fortalecen la moral de nuestros colaboradores, sino que también contribuyen a la reducción de ausentismo y rotación, favoreciendo la atracción y retención de los mejores talentos. Como resultado, logramos mejorar nuestros indicadores de desempeño tanto financieros como no financieros, impulsando un crecimiento sostenible y un ambiente de trabajo más inclusivo y equilibrado para todos.





	Prima extralegal Desde 2024, hemos cambiado la periodicidad de los pagos, de semestrales a trimestrales, lo que mejora el flujo de caja de nuestros colaboradores , manteniendo las mismas condiciones de liquidación.	No. de beneficiarios 6.307	Monto invertido \$61.072.387.397
	Prima vacaciones La otorgamos a los colaboradores con contrato indefinido a partir del tercer año de vacaciones causadas.	No. de beneficiarios 3.495	Monto invertido \$17.403.084.329
	Prima antigüedad Convencionados Este beneficio se otorga a los colaboradores con contrato indefinido , y es efectivo cada 5 años continuos en la organización. Su liquidación se incluye en la nómina del periodo en que se cumple la condición.	No. de beneficiarios 358	Monto invertido \$1.418.729.574
	Prima antigüedad No convencionados Este beneficio se otorga a los colaboradores con contrato indefinido , y es efectivo cada 5 años continuos en la organización. La liquidación se realiza a través de un Fondo de Pensión Voluntario administrado por Porvenir, el primer día hábil del mes siguiente al cumplimiento de la condición.	No. de beneficiarios 551	Monto invertido \$4.701.104.943
	Otros beneficios y programas extralegales para la fuerza laboral → Este beneficio de bono retiro por pensión se otorga a los colaboradores con contrato indefinido que cumplen con los requisitos para pensión. A partir de 2024, se liquida a través de Porvenir. → Este beneficio de compensación variable se liquida trimestralmente y se incluye en la nómina de los colaboradores de la fuerza comercial de vehículos que cumpla con los presupuestos estimados en su rol. → Este beneficio de bonificación vehículo se liquida trimestralmente y se incluye en la nómina de los colaboradores de la fuerza comercial de vehículos que cumpla con los presupuestos estimados en su rol.	No. de beneficiarios 81 No. de beneficiarios 1.324 No. de beneficiarios 183	Monto invertido \$685.000.000 Monto invertido \$13.028.462.269 Monto invertido \$3.012.459.572



Impactos generados:

En Banco de Occidente siempre nos hemos preocupado por el bienestar de nuestros colaboradores. Por ello, hemos implementado beneficios extralegales como auxilios educativos, ópticos y de escritura, que benefician a nuestros colaboradores con contrato indefinido. Además, en 2024, implementamos el fraccionamiento de las primas extralegales para estos colaboradores, pasando de 2 a 4 pagos al año. Aunque las condiciones de liquidación se mantuvieron, esta medida generó un impacto positivo para los colaboradores, al proporcionar:

- ✓ Mayor flujo de caja.
- ✓ Oportunidad de crear ahorro mediante el Fondo de Ahorro a la Vista.
- ✓ Abonos extra a créditos del fondo de colaboradores y/o cartera del Banco.
- ✓ La posibilidad de comprar regalos navideños desde septiembre.

Con el objetivo de fortalecer el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, el banco ofrece una serie de beneficios diseñados para apoyar tanto el desarrollo personal como familiar. A continuación, presentamos un resumen de los beneficios y actividades más relevantes que se brindan a nuestros colaboradores, promoviendo un ambiente laboral que favorece el equilibrio entre la vida laboral y personal.

En el Banco de Occidente, promovemos un entorno laboral que prioriza el bienestar integral de nuestros colaboradores. Ofrecemos una variedad de beneficios que incluyen horarios de trabajo flexibles, opciones de trabajo remoto, y la posibilidad de trabajos a tiempo parcial, adaptándonos a las necesidades personales de nuestro equipo. Fomentamos la salud física y mental a través de iniciativas como actividades deportivas, programas de bienestar, y eventos como caminatas ecológicas, maratones y torneos deportivos. Además, contamos con políticas de licencia parental remunerada que incluyen **18 semanas** para el cuidador principal y **2 semanas** para el cuidador no principal. Asimismo, proporcionamos instalaciones para la lactancia materna, asegurando que nuestros colaboradores puedan equilibrar sus responsabilidades familiares con su desarrollo profesional. Todos estos beneficios reflejan nuestro compromiso con la creación de un ambiente de trabajo flexible, inclusivo y saludable para todos.

En el Banco de Occidente, promovemos un entorno laboral que prioriza el bienestar integral de nuestros colaboradores.



Beneficios relacionados con la familia y vida personal



Día de la Familia:

Se otorga un día libre por semestre para que los colaboradores puedan pasar tiempo con sus familias. Este beneficio busca fortalecer los lazos familiares y promover un ambiente de trabajo más cohesionado. Aunque no se cuenta con una medición exacta del uso, se fomenta que los líderes apoyen a sus equipos en el aprovechamiento de este día.



Licencia de Maternidad:

Se otorgan 2 días remunerados adicionales a la licencia por maternidad establecida por ley. Esto contribuye a la mejora en la satisfacción y retención de los colaboradores, apoyando el equilibrio entre la vida laboral y personal.



Licencia de Paternidad:

De manera similar, se otorgan 2 días remunerados adicionales a la licencia de paternidad establecida por ley, fomentando una participación activa de los padres en los primeros días de vida de sus hijos.



Licencia de Luto:

En caso de fallecimiento de un familiar cercano, se otorgan días adicionales remunerados según la relación (primer grado de consanguinidad: 1 día adicional; segundo grado: licencia establecida por ley). Este beneficio busca dar soporte emocional y permitir un tiempo adecuado de duelo.



Tarde de cumpleaños:

Cada colaborador puede tomar medio día hábil remunerado en su cumpleaños, eligiendo entre mañana o tarde. Este beneficio promueve el bienestar de los colaboradores, permitiéndoles disfrutar de un tiempo personal en una fecha significativa.

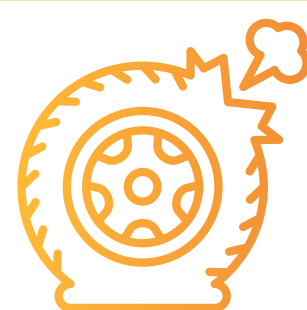


Beneficios sociales y de apoyo económico



Permiso de Matrimonio:

Se otorgan 5 días hábiles de licencia en caso de matrimonio o unión libre, apoyando a los colaboradores en momentos clave de sus vidas.



Permiso por calamidad:

Se otorgan días remunerados en situaciones de calamidad familiar, adaptándose a las necesidades del empleado según el caso.



Auxilios educativos:

Se otorgan auxilios para estudios técnicos, tecnológicos y universitarios, tanto para colaboradores como para hijos de colaboradores. En 2024, se invirtieron **\$1.488.936.884** para beneficiar a **2.342 colaboradores**.



Otros auxilios:

Auxilios adicionales incluyen apoyo para gastos de óptica, nacimiento, adopción, matrimonio, defunción de familiares, y escritura. En total, se invirtieron **\$539.877.716** para **1.030 colaboradores**.



Seguro de vida:

Se ofrece una póliza de vida y accidentes personales para indemnizar a los colaboradores y sus beneficiarios en caso de fallecimiento, beneficiando a **6.794 colaboradores** con una inversión de **\$1.800.112.618**.



Seguro médico:

Se proporciona un seguro médico que cubre excedentes de la EPS y medicina prepagada para el colaborador y su familia, beneficiando a **3.651 colaboradores** con una inversión de **\$2.507.321.499**.

Beneficios para el bienestar y la calidad de vida



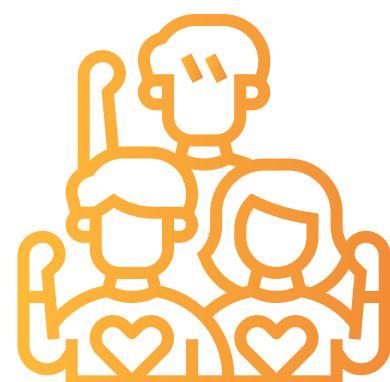
Crédito de vivienda:

Se otorgan créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda nueva o usada, tanto para colaboradores convencionales como no convencionales. En 2024, se otorgaron **200 créditos** por un total de **\$21.812.175.979**.



Torneos y actividades recreativas:

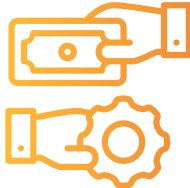
El Banco organiza eventos deportivos y recreativos para los colaboradores, como torneos de bolos, voley playa, maratones y caminatas ecológicas. Se realizaron en diversas ciudades y se invirtió un total de **\$2.073.684.516** en estas actividades, alcanzando la participación de **4.702 colaboradores**.



Voluntariados ecológicos:

Se organizaron actividades de voluntariado con WWF para generar un impacto ambiental positivo, como la siembra de árboles. Participaron **735 colaboradores** con una inversión de **\$137.059.270**.





Compensación Variable

Nuestro Modelo de Compensación Variable está diseñado para impulsar el alto desempeño en las áreas comerciales. Su propósito es establecer un sistema que refuerce la cultura de medición y fomente el avance en la ejecución de la estrategia, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Para lograrlo, contamos con un esquema de evaluación basado en indicadores de desempeño del equipo comercial, el cual representa el 19% del total de nuestros colaboradores. La compensación (porcentaje adicional al salario base ganado por el cumplimiento de metas) se gestiona con una frecuencia mensual para los Asesores de Barra, Ejecutivos de Vehículos y Asesores del Centro de Financiamiento, mientras que para los Gerentes de División, Gerentes de Relación, Coordinadores, Ejecutivos, Administradores de Inversión y Directores con funciones comerciales en la Vicepresidencia de Empresas, Vicepresidencia de Personas y la Gerencia de Tesorería, se aplica de manera trimestral.

En 2024, los resultados reflejan la efectividad del modelo y su impacto en el cumplimiento de nuestras metas estratégicas.

Cargo	2022			2023			2024		
	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda	Cobertura	Meta presupuestada	Meta lograda
VP Empresas	436	80%	82%	417	80%	57%	432	80%	35%
VP Personas	910	80%	58%	803	80%	43%	841	80%	39%
Tesorería	44	80%	93%	44	80%	91%	45	80%	91%
Sumernumerarios	38	80%	84%	35	100%	42%	68	80%	54%

- ➔ **VP Empresas:** VP de segmento Gerentes Zonales Directores Comerciales Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales.
- ➔ **VP Personas:** Gerentes de División Comercial Gerentes Zonales Directores Comerciales Coordinadores Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales Asesores de Servicio
- ➔ **Tesorería:** Gerente de División Subgerentes de Mesa Directores de Tesorería Administradores de Inversión
- ➔ **Supernumerarios:** VP EmpresasVP Personas: Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales

Desarrollo de Talento y Aprendizaje Continuo



ODS 4.3; 10
I GRI 404-1 I

En 2024, en Banco de Occidente, nos centramos en fortalecer nuestro desarrollo organizacional a través del lanzamiento y consolidación de nuestra Universidad **Corporativa “La U”**. Esta plataforma ha sido clave para optimizar nuestra oferta educativa, permitiendo una formación más eficiente.

A lo largo del año, se invirtieron **\$3.284.311.600** en programas de capacitación y formación. En total, se impartieron **283.106** horas de formación, lo que nos dio un promedio de **37.53** horas de capacitación por colaborador. Además, el monto promedio invertido en programas de capacitación y formación por empleado fue de **\$467.850**, lo que refleja nuestra inversión constante en el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores.

El lanzamiento de “La U” fue un evento estratégico que se realizó tanto de forma virtual, para garantizar la accesibilidad a todos nuestros colaboradores, como de manera presencial, mediante un recorrido por las principales ciudades del país, alcanzando más de 5.000 colaboradores. Esta acción masiva generó un impacto importante, promoviendo la participación y el compromiso con la plataforma.

Además, implementamos la estrategia de “La Hora Azul”, consistente en otorgar una hora laboral semanal para formación específica relacionada con el cargo. También, permitimos el acceso a la plataforma a 2 familiares por cada colaborador, ampliando el alcance de nuestro programa de desarrollo.

En cuanto a los resultados, en julio de 2024 lanzamos el curso de Finanzas Personales Responsables, que alcanzó un 99% de participación, reflejando el compromiso de nuestros colaboradores con su formación continua. Asimismo, en noviembre, nuestra Universidad Corporativa fue reconocida con el Premio Portafolio en Gestión Humana, lo que resalta la efectividad de nuestras iniciativas.

Para 2025, nuestro enfoque será consolidar “La U” como una herramienta esencial para el desarrollo organizacional, pasando de la etapa de lanzamiento a la de estabilización. Aseguraremos que el impacto de las capacitaciones sea medible y de alto valor para la organización, y nos enfocaremos en la implementación de herramientas que nos permitan evaluar no solo la reacción de los colaboradores, sino también cómo las competencias adquiridas impactan directamente en sus roles y en los resultados organizacionales. Esta evaluación permitirá demostrar el retorno de la inversión en formación y afianzar la alineación con los objetivos estratégicos del Banco.

Nivel de gestión	Hombres 18–30 años		Mujeres 18–30 años		Hombres 30–50 años		Mujeres 30–50 años		Hombres >50 años		Mujeres >50 años	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio
 Alta Gerencia	0	0	0	0	169	56.33	0	0	285	31.67	68	68.00
 Gerencia Media	0	0	0	0	820	45.57	222	36.92	736	23.75	357	35.70
 Comerciales	1.483	31.55	2.416	39.60	9.838	32.90	19.184	33.71	3.653	36.46	4.249	31.95
 Administrativos	8.644	20.98	7.248	23.23	17.398	25.97	19.183	26.68	4.624	27.20	2.366	25.17
 Operativos	38.194	56.09	93.396	63.45	11.321	38.64	29.095	43.69	4.819	38.87	3.338	29.28
Total	48.321	42.39	103.059	55.86	39.546	30.82	67.684	34.53	14.117	32.08	10.379	29.48

Contrataciones y Rotación



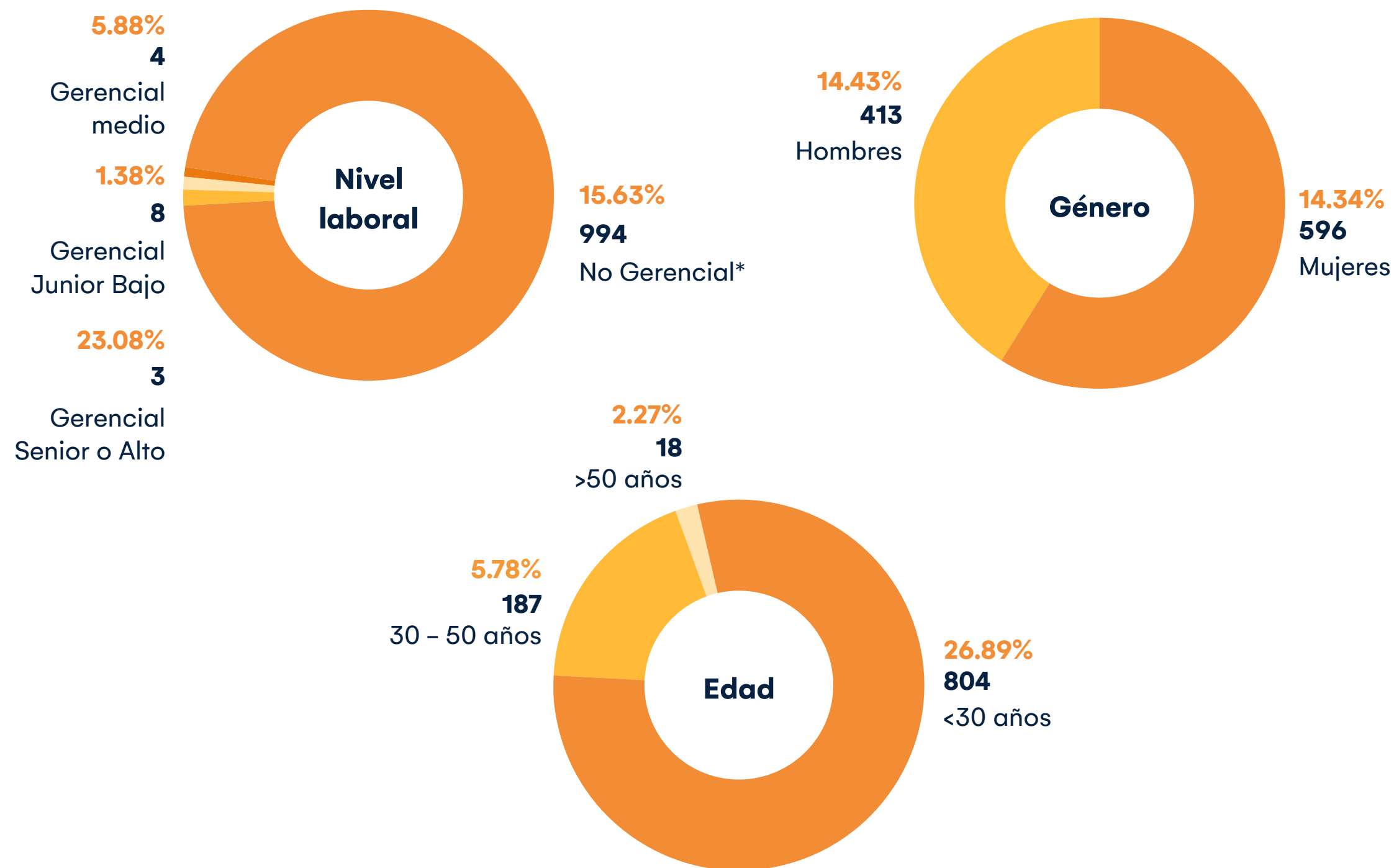
ODS 8.5
I GRI 401-1; BdO-8 I

En Banco de Occidente, entendemos que la contratación de nuevos colaboradores y la gestión de la rotación de personal son elementos fundamentales para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. A través de procesos de selección eficaces, buscamos integrar al equipo colaboradores con el talento y las competencias necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Al mismo tiempo, gestionamos la rotación de personal de manera proactiva, con el fin de minimizar la pérdida de conocimiento y experiencia, promoviendo la estabilidad y el compromiso a largo plazo.

En este contexto, nuestro enfoque no solo se centra en atraer a los mejores talentos, sino también en crear un entorno en el que nuestros colaboradores se sientan motivados, valorados y con oportunidades de crecimiento dentro del Banco. De esta forma, fomentamos una cultura organizacional sólida que permite la evolución continua y el éxito de nuestra institución.



Número y Tasas de Contratación



En 2024, consolidamos nuestra estrategia de movilidad interna, permitiendo que **7 de cada 10 vacantes fueran ocupadas por talento dentro de la organización. De las 2.151 vacantes abiertas durante el año, 1.576 fueron cubiertas por nuestros propios colaboradores, alcanzando un 73% de cobertura interna.** Este resultado representa un avance significativo frente a 2023, cuando el porcentaje fue de **57.6%**, es decir, un aumento de más de **15 puntos porcentuales** en la promoción de talento interno.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con el crecimiento y la proyección de carrera de nuestros colaboradores, fortaleciendo su desarrollo dentro de la organización y promoviendo una cultura que valora la retención y evolución del talento.

* Especialistas, analistas, auxiliares

■ Número y Tasas de Rotación

		Número	Tasa
Edad	Rotación total de colaboradores <30 años:	474	15.85%
	Rotación voluntaria de colaboradores <30 años:	353	11.81%
	Rotación total de colaboradores entre 30–50 años:	241	7.44%
	Rotación voluntaria de colaboradores entre 30–50 años:	164	5.06%
	Rotación total de colaboradores >50 años:	69	8.71%
	Rotación voluntaria de colaboradores >50 años:	43	5.43%
Género	Rotación total de mujeres	454	10.92%
	Rotación voluntaria de mujeres	330	7.94%
	Rotación total de hombres	330	11.53%
	Rotación voluntaria de hombres	230	8.03%
Nivel laboral	Rotación total Nivel Gerencial Junior Bajo	25	4.33%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Junior Bajo	14	2.42%
	Rotación total Nivel Gerencial Medio	1	1.47%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Medio	1	1.47%
	Rotación total Nivel Gerencial Senior o Alto	0	0.00%
	Rotación voluntaria Nivel Gerencial Senior o Alto	0	0.00%
	Rotación total Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	758	11.92%
	Rotación voluntaria Nivel no Gerencial (Especialistas, analistas, auxiliares)	545	8.57%

 Retiros deseados totales: **784**

 Retiros no deseados totales: **560**

 Tasa Total: **11.17%**

 Tasa voluntaria: **7.98%**





Bienestar del Talento



ODS 8.5

En nuestro banco, el bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad. **Creemos que un entorno de trabajo saludable, inclusivo y equitativo es clave para fortalecer el compromiso y el desempeño de nuestro equipo.** Por ello, implementamos estrategias que promueven la satisfacción laboral, el desarrollo profesional y un ambiente basado en el respeto y la comunicación efectiva.

Para garantizar una gestión integral del bienestar, contamos con herramientas como la **medición de Great Place to Work (GPTW)**, que nos permite conocer la percepción de nuestros colaboradores y enfocar acciones de mejora. Además, disponemos de **mecanismos para la negociación colectiva y la resolución de conflictos**, fomentando el diálogo y la construcción de acuerdos que benefician a todas

las partes. Complementamos estas iniciativas con **canales de atención efectivos**, que garantizan la escucha activa y la respuesta oportuna a las necesidades de nuestro talento.

Ambiente Laboral

I BdO-13 I

En nuestra organización, el bienestar de los colaboradores es una prioridad, y la medición de Great Place to Work (GPTW) es una herramienta clave para evaluar y fortalecer nuestro ambiente laboral. A lo largo de los últimos años, hemos logrado una tendencia positiva en el compromiso, satisfacción y bienestar de nuestro equipo.

En **2022**, nuestro índice de ambiente laboral fue de **80.6**; en **2023**, alcanzó **87.6** y, en **2024**, logramos un **92.1**, superando nuestra meta de **88.6** para este año. Además, el **93% de los colaboradores participaron en la encuesta en solo seis días hábiles**, reflejando un alto nivel de compromiso y apertura para compartir retroalimentación, un factor clave para la mejora continua de nuestras condiciones laborales.

Este progreso demuestra que nuestras iniciativas han sido efectivas en fortalecer el entorno de trabajo, destacándose estrategias como la gestión del clima organizacional en los diferentes equipos, talleres y actividades recreo deportivas, así como una cultura que promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. La comunicación abierta y el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores también han sido fundamentales en este avance.

Las iniciativas implementadas han contribuido a fortalecer las cinco dimensiones clave del ambiente laboral: **credibilidad, orgullo, compañerismo, respeto y ecuanimidad**. Como resultado, hemos obtenido mejoras significativas en diferentes indicadores:



Incremento en la productividad.



Atracción de talento altamente calificado.



Reducción de la rotación de personal.



Mayor compromiso y sentido de orgullo en los equipos.



Mayor reconocimiento de nuestra cultura organizacional.



Fortalecimiento del posicionamiento de nuestra marca empleadora.



Reducción en los índices de ausentismo.



Mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.





Satisfacción Laboral

(Motivación externa: Estoy satisfecho con mi trabajo): uno de los principales indicadores que medimos es el **eNPS® (employee Net Promoter Score)**, que evalúa qué tan dispuestos están nuestros colaboradores a recomendar la organización como un excelente lugar para trabajar. En **2024**, este índice se ubicó en **92.8% muy satisfactorio**.



Propósito y Felicidad

(Motivación interna: Mi trabajo tiene un claro sentido de propósito / Me siento feliz en el trabajo la mayor parte del tiempo): también medimos la dimensión de **orgullo** dentro de la organización, evaluando el sentido de propósito en el trabajo a través de afirmaciones como: “Siento que marco una diferencia aquí”, “Mi trabajo tiene un significado especial: no es solo un trabajo”, y “Quiero trabajar aquí por mucho tiempo”. En **2024**, este indicador alcanzó un **94% de aceptación**, reflejando una valoración **muy alta**.



Estrés y Bienestar Emocional

(Me siento estresado en el trabajo la mayor parte del tiempo): dentro de la dimensión de **respeto**, analizamos aspectos relacionados con apoyo, colaboración y cuidado. En particular, la afirmación “Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar” obtuvo un **90% de aceptación**, confirmando la percepción de un entorno laboral seguro y positivo.

Bienestar – Ambiente Laboral

	2022	2023	2024	Objetivo 2024
% colaboradores con el máximo nivel de compromiso, satisfacción, bienestar o eNPS	80.60%	87.60%	92.10%	88.60
% de colaboradores que respondieron la encuesta	92%	94%	93%	



Reconocimientos: Nuestros esfuerzos han sido reconocidos a nivel nacional e internacional.

- ➔ **Mejor lugar para trabajar en Colombia** (categoría +1.500 colaboradores, por segundo año consecutivo).
- ➔ **Mejor lugar para trabajar en Colombia para mujeres** (categoría +1.500 colaboradores).
- ➔ **Mejor banco para trabajar en Latinoamérica** (categoría +1.500 colaboradores).





Diversidad, Equidad e Inclusión



ODS 8.5; 10.2

En el Banco de Occidente tenemos un propósito común y sabemos que para alcanzarlo contamos con un equipo humano que refleja nuestros valores e identidad corporativa. El respeto, como valor principal de nuestra cultura, es transversal a todas nuestras operaciones y reafirma nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos y la creación de ambientes diversos, libres de discriminación, violencia y acoso laboral. Garantizamos el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y grupos de interés, en línea con nuestra Política de Derechos Humanos, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Ética y Conducta.

Actualmente, formamos parte del Protocolo Social de Asobancaria, un acuerdo voluntario que fomenta la equidad, diversidad e inclusión en el sector financiero colombiano. Este protocolo establece buenas prácticas en cuatro estrategias clave: cultura interna, educación e inclusión financiera, oferta de valor y gestión de riesgos financieros.

Asimismo, bajo nuestro enfoque de Debida Diligencia en Derechos Humanos, incorporamos criterios de diversidad, equidad e inclusión en la Política de Derechos Humanos, alineada con los Principios Rectores de las Naciones Unidas, así como en el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo. **Nuestro 2024 estuvo enfocado en:**



Proveeduría diversa y sostenible:

- ✓ Evaluación de proveedores en criterios ASG, con planes de acompañamiento en alianza con Pacto Global y la Cámara de la Diversidad.

Certificaciones y caracterización de colaboradores:

- ✓ Tercera certificación como empresa Friendlybiz.
- ✓ Iniciación de caracterización sociodemográfica para fortalecer el People Analytics y establecer planes de acompañamiento.
- ✓ Creación de un stock fotográfico con colaboradores activos para reflejar nuestra diversidad.

Apoyo a madres gestantes y lactantes:

- ✓ Acompañamiento en el uso de espacios de lactancia.
- ✓ Diseño de cartillas educativas y charlas informativas.
- ✓ Información y guía sobre trámites administrativos.



El respeto, como valor principal de nuestra cultura, es transversal a todas nuestras operaciones.

Equidad de género:

- ✓ Campaña #Mujeresqueinspiran para visibilizar el rol de la mujer en la organización y en el sector empresarial.
- ✓ Beneficio de inscripción gratuita a la Comunidad Empresarial PYME para empresas lideradas por mujeres (350 inscritas).
- ✓ Podcast “Liderazgo femenino”, abordando desafíos salariales, participación en juntas directivas y otros temas clave.

Diversidad e inclusión:

- ✓ Campaña “Ser Diverso es Natural” para promover la cero discriminación.
- ✓ Ajuste en el protocolo de vestuario, eliminando lineamientos de género.
- ✓ Modificación del alcance de la licencia de matrimonio para incluir parejas en unión libre.

Además, con el apoyo de la Cámara de la Diversidad, realizamos:

- ✓ Dos foros sobre el ABC de la diversidad y red de apoyo para personas LGBT, con **560 participantes**.
- ✓ Capacitaciones en diversidad e inclusión para los equipos de comunicaciones, compras, comité directivo, experiencia al cliente y talento humano.
- ✓ Dos cursos para la comunidad del banco: ABC de la diversidad y atención diversa e incluyente.

Aunque no contamos con metas o procesos específicos para la contratación basada en criterios de diversidad, la selección y crecimiento dentro de la organización la fundamentamos en competencias y habilidades. Además, en aras de contratar y/o retener personas de grupos subrepresentados, realizamos una alianza con el SENA, donde desarrollamos un programa formativo y de experiencia laboral para jóvenes, logrando la vinculación del 40% de los participantes en la organización.

En aras de contratar y/o retener personas de grupos subrepresentados, realizamos una alianza con el SENA, donde desarrollamos un programa formativo y de experiencia laboral para jóvenes, **logrando la vinculación del 40% de los participantes en la organización.**

Diversidad e Inclusión en Nuestra Fuerza Laboral

Población LGBTIQ+
180 (1.94%)

Afrodescendientes
111 (1.20%)

Indígenas
24 (0.25%)

Indicadores de Diversidad

I GRI 405 — 11

Indicador de diversidad	2022	2023	2024
% de mujeres en la fuerza laboral total	59.12%	58.86%	59.22%
% de mujeres en todos los puestos de gestión, incluidos los de dirección junior, media y superior	42.79%	42.15%	42.64%
% de mujeres en puestos de dirección unior, es decir, en el primer nivel de gestión	45.39%	44.96%	44.98%
% de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del director general o puestos comparables	24.09%	21.79%	25.92%
% de mujeres en puestos directivos en funciones generadoras de ingresos	52.89%	47.69%	48.00%
% de mujeres en puestos relacionados con STEM	34.60%	30.60%	43.44%

Derechos Humanos



ODS 5.5; 8.5; 10.2; 16

En el Banco de Occidente, el respeto por los Derechos Humanos es un principio fundamental que guía nuestra gestión y nos permite generar relaciones responsables y sostenibles con nuestros grupos de interés. Nuestro compromiso se encuentra alineado con estándares internacionales como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas y se materializa en nuestra **Política de Derechos Humanos**, la cual establece lineamientos para prevenir y abordar riesgos relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la trata de personas, la igualdad de remuneración y la no discriminación, entre otros aspectos clave.

Nuestro enfoque de **debida diligencia en Derechos Humanos** se extiende a toda la organización, incluyendo nuestras operaciones, proveedores y socios comerciales, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva. Para ello, realizamos revisiones sistemáticas y periódicas que nos permiten mapear los principales desafíos en nuestra cadena de valor y establecer medidas concretas de prevención, mitigación y remediación de impactos negativos.

En los últimos años, hemos fortalecido nuestros procesos de evaluación mediante la implementación de herramientas que nos permiten medir el porcentaje de actividades evaluadas, identificar riesgos específicos y adoptar planes de mitigación y remediación en nuestras operaciones propias, contratistas, proveedores de nivel 1 y empresas conjuntas donde tenemos participación. En este capítulo, detallamos los resultados de nuestras evaluaciones, las acciones implementadas y los mecanismos con los que aseguramos la protección y promoción de los Derechos Humanos en todas nuestras actividades comerciales.

Nuestro Compromiso con los Derechos Humanos

En el Banco de Occidente reafirmamos nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, alineándonos con estándares y marcos normativos internacionalmente reconocidos. Nuestra **Política de Derechos Humanos** establece lineamientos claros para prevenir, mitigar, reparar y remediar los riesgos e impactos identificados en nuestras operaciones, la cadena de valor y en relación con todos nuestros grupos de interés, incluyendo la Junta Directiva, accionistas, colaboradores, proveedores, aliados, clientes, comunidades y el medioambiente.

Nuestro compromiso se fundamenta en principios internacionales como:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Declaración de la OIT de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Convenios fundamentales de la OIT.
- Convención Internacional de los Derechos del Niño.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Colaboradores Migratorios y de sus Familiares.

Además, nos alineamos con:

- ✓ Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- ✓ Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- ✓ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ✓ Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- ✓ Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- ✓ Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Asimismo, cumplimos con las disposiciones establecidas en la **Constitución Política de Colombia** y, en el caso de nuestras filiales en **Panamá y Barbados**, garantizamos el respeto de las normas de Derechos Humanos aplicables en esas jurisdicciones.

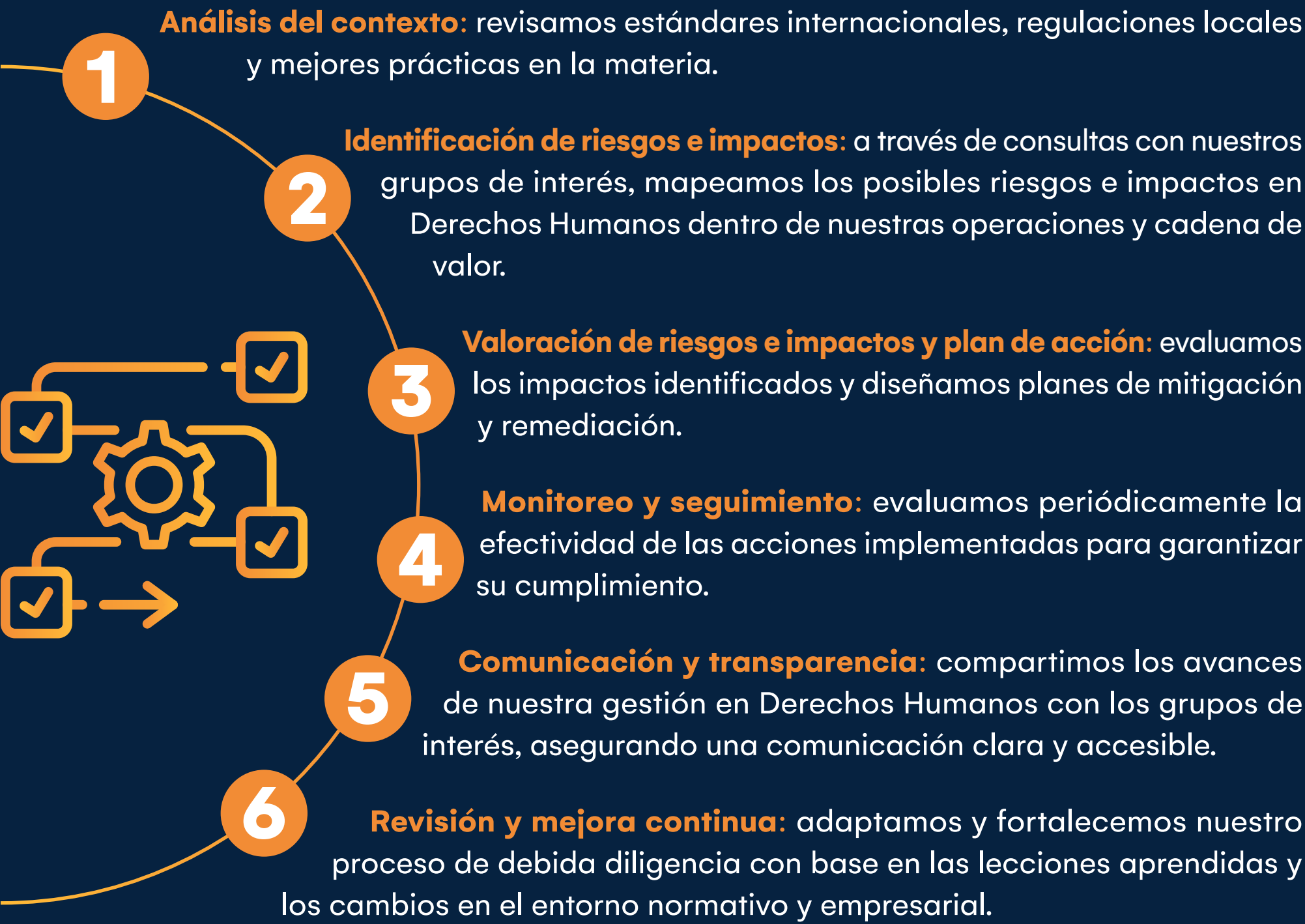
Además, nuestra política integra compromisos específicos que abarcan el respeto de los Derechos Humanos en todas nuestras actividades comerciales, incluyendo aspectos críticos como la **prevención del trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, libertad de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad de remuneración y no discriminación**. Entre estos compromisos destacamos:

- ✓ Actuar bajo principios éticos de **transparencia, equidad, legalidad y colaboración**.
- ✓ Rechazar cualquier acto que vulnere los Derechos Humanos, incluyendo el **trabajo infantil y forzado**.
- ✓ Promover la **diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades** en los procesos de selección, desarrollo profesional y compensación.
- ✓ Garantizar la **libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva**, respetando lo pactado en la convención colectiva y el derecho a la huelga.
- ✓ Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de la normativa en **salud y seguridad en el trabajo, legal, fiscal, ambiental y laboral**, asegurando entornos de trabajo dignos y sin discriminación.
- ✓ Brindar información clara, veraz y suficiente sobre nuestros productos y servicios.
- ✓ Promover el respeto y cuidado del medioambiente, minimizando impactos socioambientales y preservando la dignidad de las personas.

Debida Diligencia

Como parte de nuestro enfoque de gestión, en el Banco de Occidente hemos implementado un **proceso estructurado de debida diligencia en Derechos Humanos**, alineado con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Este proceso nos permite **identificar, evaluar, mitigar y remediar** impactos en nuestros negocios, operaciones y cadena de suministro.

Nuestro proceso de debida diligencia en Derechos Humanos incluye las siguientes fases:



Adicionalmente, realizamos **evaluaciones periódicas de riesgos en Derechos Humanos**, actualizando nuestra matriz de riesgos y ajustando los planes de acción según sea necesario. Estas evaluaciones abarcan nuestras **operaciones propias, proveedores de nivel 1 y empresas conjuntas**, y se reportan con indicadores específicos, como el **% del total evaluado en los últimos tres años, % del total evaluado donde se han identificado riesgos y % de riesgo con acciones de mitigación adoptadas**.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, garantizando que nuestras operaciones y relaciones comerciales se desarrollen con los más altos estándares de responsabilidad y ética.



Identificación de Grupos en Riesgo y Evaluación de Impactos

En el marco de nuestro compromiso con la protección y promoción de los Derechos Humanos, durante el 2024 llevamos a cabo una evaluación integral de riesgos e impactos en nuestras operaciones y cadena de suministro. Este ejercicio, realizado en colaboración con PwC, incluyó un estudio de fuentes externas (benchmark) con el objetivo de identificar los principales riesgos y afectaciones en Derechos Humanos dentro del sector financiero, tanto a nivel nacional como internacional.

- Los hallazgos estuvieron relacionados con cuatro grupos principales:
- **Colaboradores:** enfocados en garantizar condiciones laborales justas y un ambiente de trabajo seguro.
 - **Clientes:** considerando la inclusión financiera y la prevención de prácticas discriminatorias.
 - **Comunidades aledañas a proyectos de construcción de vivienda:** evaluando posibles impactos ambientales y sociales derivados de nuestras financiaciones.
 - **Proveedores:** asegurando que nuestra cadena de suministro cumpla con estándares éticos y de respeto a los Derechos Humanos.

El proceso de evaluación incluyó consultas con diversos grupos de interés y el análisis de información primaria y secundaria, lo que permitió identificar 21 posibles riesgos e impactos negativos en Derechos Humanos, clasificados de la siguiente manera: 8 impactos directos, 8 riesgos asociados y 5 riesgos percibidos.

Esta evaluación abarcó el 100% de nuestras operaciones, asegurando una cobertura integral que nos permite gestionar y mitigar impactos de manera efectiva.



Medidas de Mitigación y Remediación

- A partir de la evaluación de riesgos e impactos, hemos establecido un conjunto de medidas preventivas y correctivas, entre las que destacan:
- Revisión y actualización de nuestras políticas y lineamientos corporativos con un enfoque en Derechos Humanos.
 - Capacitación continua a nuestros colaboradores, proveedores y otros grupos de interés sobre buenas prácticas en Derechos Humanos.
 - Fortalecimiento de canales y mecanismos de comunicación y reclamación, asegurando accesibilidad y transparencia.



Mecanismos de Denuncia y Quejas

- Contamos con diversos canales para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con Derechos Humanos:
- **Línea ética:** Para la recepción de quejas de públicos externos.
 - **Buzón de ambiente laboral y Comité de Convivencia Laboral:** Enfocados en la atención de temas internos relacionados con nuestros colaboradores.
- Como parte de nuestro plan de acción, estamos evaluando y rediseñando estos mecanismos para garantizar mayor claridad, accesibilidad y eficiencia en el monitoreo de denuncias, asegurando que sean abordadas de manera oportuna y efectiva.

Categoría	% del total evaluado en los tres últimos años	% del total evaluado en el que se han identificado riesgos	% de riesgo con medidas paliativas adoptadas
Operaciones propias	100%	100%	0%
Contratistas y Proveedores de Nivel 1	100%	100%	0%

Seguridad y Salud en el Trabajo



ODS 3.8; 8.8
I GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; BdO-10; BdO-11; BdO-12 I

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores a través de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) robusto y alineado con los más altos estándares. Nuestra estrategia no solo responde a los requisitos normativos, sino que también busca generar un impacto positivo en la cultura organizacional, promoviendo entornos laborales seguros, saludables y sostenibles.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el Banco de Occidente, estamos comprometidos con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, contratistas y cualquier persona bajo nuestra supervisión. Nuestra política de Seguridad y Salud en el Trabajo es aplicable a todas nuestras operaciones y cumple con las normativas nacionales e internacionales pertinentes, así como con estándares voluntarios y convenios colectivos aplicables.

Fomentamos la **consulta y participación** de nuestros colaboradores y sus representantes en la identificación de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de SST. Para ello, establecemos **objetivos cuantificables**, priorizamos planes de acción y promovemos una cultura de prevención en todas nuestras áreas de trabajo.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora del desempeño organizacional, reportamos nuestros avances en SST en el marco de indicadores clave utilizados en evaluaciones como el **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**. Esto nos permite evaluar y optimizar continuamente nuestras métricas de desempeño, asegurando una gestión responsable y alineada con las mejores prácticas del sector.

Nuestra **Dirección Ejecutiva** avala e impulsa la implementación de esta política, garantizando su integración en nuestra estrategia corporativa y su alineación con nuestros valores de bienestar y sostenibilidad.



Nuestro Programa en Seguridad y Salud en el Trabajo

En el **Banco de Occidente**, realizamos evaluaciones periódicas de riesgos y peligros en materia de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** para identificar y mitigar factores que puedan afectar el bienestar de nuestros colaboradores y contratistas. Priorizamos e integramos planes de acción con **objetivos cuantificables**, alineados con nuestra estrategia corporativa.

Contamos con protocolos de **prevención y respuesta ante emergencias**, inspecciones internas regulares y auditorías externas bajo estándares y normas nacionales e internacionales, asegurando el cumplimiento y mejora continua de nuestro sistema de gestión de SST.

Investigamos de manera estructurada cualquier lesión, enfermedad o incidente laboral para implementar acciones correctivas. Además, ofrecemos **capacitaciones en SST** a colaboradores y terceros, fomentando una cultura de prevención. Los criterios de SST están incorporados en nuestros requisitos de contratación, garantizando el compromiso de nuestros aliados con la seguridad.





Estrategia y enfoque preventivo

Durante el 2024, fortalecimos la gestión del SG-SST mediante un enfoque preventivo basado en la identificación de riesgos, la implementación de programas de bienestar y el uso de tecnología para optimizar procesos. Nuestra gestión está centrada en tres pilares fundamentales:

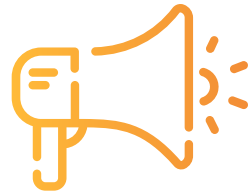
- **Prevención de riesgos y promoción de la salud:** Implementamos planes de acción para mitigar factores de riesgo ergonómicos, psicosociales y biológicos, asegurando condiciones laborales óptimas para todos nuestros colaboradores.
- **Cultura de seguridad y bienestar:** Desarrollamos programas de capacitación y sensibilización dirigidos a fomentar una cultura de autocuidado

y corresponsabilidad en seguridad y salud en el trabajo.

- **Monitoreo y mejora continua:** A través de indicadores clave y auditorías internas, evaluamos el desempeño del sistema para implementar mejoras alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad.

De igual manera, fortalecimos y ampliamos la cobertura del SG-SST, logrando intervenir en todas nuestras sedes y garantizando la inclusión de todos los colaboradores, independientemente de su modalidad laboral. Adicionalmente, extendimos el alcance del sistema a los contratistas que operan dentro de nuestras instalaciones y a proveedores con personal en misión, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad en toda la cadena de valor.

Con estas acciones, seguimos consolidando una cultura de prevención y bienestar, asegurando que el Banco de Occidente continúe siendo un referente en la protección de la seguridad y salud de nuestros colaboradores y aliados.



Acciones Implementadas

Para fortalecer nuestro SG-SST, hemos desarrollado un plan integral que abarca la planeación y definición de política, indicadores y objetivos del SG-SST, así como la elaboración de planes de trabajo para los distintos programas de vigilancia y prevención. Estos incluyen sistemas de vigilancia psicosocial y prevención de desórdenes musculoesqueléticos, seguridad e higiene industrial, medicina laboral y procesos de reincorporación, preparación y respuesta ante emergencias, plan estratégico de seguridad vial y gestión del riesgo público. Además, trabajamos en el programa de mujeres gestantes y lactancia materna, el plan de comunicación y capacitación en SST, el fortalecimiento de los comités de participación de los colaboradores como COPASST, Comité de Convivencia y Comité de Seguridad Vial, y el programa de proveedores y contratistas.



Impacto en Grupos de Interés

Estas acciones generan impactos positivos tanto en nuestros colaboradores como en los actores externos que interactúan con nuestra organización. Gracias a su implementación, aseguramos el cumplimiento

de la normatividad legal vigente y promovemos la salud y prevención de enfermedades laborales. Creamos ambientes de trabajo seguros y saludables, facilitamos procesos de reintegro laboral oportunos y eficientes, y garantizamos la continuidad operativa en caso de emergencias. También contribuimos a la seguridad en la movilización de los colaboradores, fomentamos la educación y generamos espacios seguros para la lactancia materna. Asimismo, fortalecemos los canales de participación de los colaboradores y extendemos el alcance del SG-SST a contratistas y proveedores clave para garantizar la seguridad en toda la cadena de valor.

Identificación de Peligros, Evaluaciones de Riesgos e Investigación de Incidente

En nuestro banco, gestionamos la seguridad y salud en el trabajo a través de un enfoque estructurado basado en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la investigación de incidentes. Implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) alineado con la normativa local y estándares internacionales, garantizando un entorno laboral seguro para nuestros colaboradores.

Para la **identificación de peligros**, realizamos inspecciones periódicas en las instalaciones, encuestas a colaboradores y análisis de condiciones laborales, con el fin de detectar riesgos potenciales. Utilizamos metodologías de análisis de riesgo cualitativas y cuantitativas para priorizar y mitigar amenazas.

En cuanto a la **evaluación de riesgos**, aplicamos la matriz de riesgos para clasificar y gestionar peligros relacionados con factores ergonómicos, psicosociales, biológicos y físicos. Además, promovemos controles operacionales y planes de acción específicos para minimizar la exposición a riesgos laborales.

Respecto a la **investigación de incidentes**, seguimos un protocolo estandarizado que incluye la recopilación de información, análisis de causas raíz y establecimiento de planes de mejora. Un comité interno analiza los incidentes y accidentes laborales, asegurando la aplicación de medidas correctivas y preventivas para evitar su recurrencia.

Adicionalmente, realizamos capacitaciones constantes en seguridad laboral, fomentamos la cultura de reporte de riesgos y trabajamos en la mejora continua del SG-SST para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores.

Servicios de Salud en el Trabajo

En nuestro banco, contamos con un programa integral de salud ocupacional que contribuye a la identificación, prevención y minimización de riesgos laborales, garantizando el bienestar de nuestros colaboradores. Implementamos un **programa de rehabilitación integral**, mediante el cual realizamos seguimiento y acompañamiento a los colaboradores

que presentan condiciones de salud que puedan generar incapacidades prolongadas (mayores a 30 días) o que requieran restricciones o recomendaciones laborales.

Adicionalmente, realizamos **exámenes médicos ocupacionales periódicos** a toda la población laboral, asegurando la detección temprana de factores de riesgo y la intervención oportuna. Anualmente, llevamos a cabo un **diagnóstico en salud laboral**, analizando los principales hallazgos de las evaluaciones ocupacionales, lo que permite planificar actividades preventivas y estrategias de intervención en materia de medicina laboral.

Para garantizar la calidad y acceso a estos servicios, trabajamos con un equipo de profesionales de la salud, incluyendo médicos laborales, fisioterapeutas y psicólogos ocupacionales, quienes brindan acompañamiento continuo. Asimismo, mantenemos alianzas estratégicas con proveedores certificados a nivel nacional para la prestación de servicios médicos especializados.

Participación de los Colaboradores, Consultas y Comunicación

En el Banco de Occidente, garantizamos la participación de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) a través de diferentes mecanismos de consulta, comunicación y toma de decisiones.



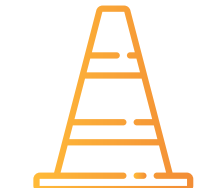
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

Espacio de participación donde los colaboradores eligen representantes para velar por la mejora continua del SG-SST. Se realizan reuniones mensuales y capacitaciones sobre responsabilidades y acciones de mejora.



Canales de Reporte de Condiciones Inseguras

A través del COPASST, el buzón de SST (saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co), inspecciones de seguridad y la actualización anual de la gestión de riesgos, los colaboradores pueden reportar condiciones y proponer mejoras.



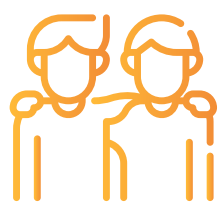
Comité de Seguridad Vial

Enfocado en la prevención de accidentes de tránsito y sensibilización en normas de seguridad vial mediante capacitaciones y planes de trabajo dirigidos especialmente a colaboradores en roles comerciales.



Comité Operativo de Emergencias (COE)

Se encarga de socializar y coordinar el Plan de Emergencia, realizando simulacros de sismo y evacuación en todas las oficinas a nivel nacional.



Comité de Convivencia Laboral

Espacio donde los colaboradores pueden reportar quejas relacionadas con el ambiente laboral, con seguimiento y resolución de conflictos en un marco de confidencialidad.



Participación en Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Los colaboradores participan activamente en inspecciones de seguridad y análisis de puestos de trabajo para identificar y mitigar riesgos.

Comités Formales de Seguridad y Salud

		Funciones clave:
COPASST	Representantes de colaboradores y empleador (8 por zona). Se realiza mensualmente.	Supervisar el SG–SST, proponer mejoras y participar en investigaciones de accidentes.
Comité Operativo de Emergencias (COE)	Líderes de Recursos Administrativos, Talento Humano, Seguridad Bancaria, SST y	Coordinar acciones de prevención y respuesta ante emergencias.
Comité de Convivencia Laboral	2 representantes principales y 2 suplentes por parte del empleador y colaboradores. Se realiza cada trimestre.	Prevenir acoso laboral, gestionar quejas y promover la convivencia.
Comité de Seguridad Vial	Responsables del Plan Estratégico de Seguridad Vial. Se realiza permanentemente.	Ejecutar actividades preventivas y analizar incidentes viales.



Formación de Colaboradores sobre Seguridad y Salud en el Trabajo

En el Banco de Occidente, la seguridad y salud en el trabajo (SST) es un pilar fundamental de nuestra estrategia de bienestar y prevención de riesgos laborales. Para ello, hemos implementado un programa de formación integral dirigido a todos nuestros colaboradores y a los colaboradores que, aunque no formen parte directa de nuestra organización, desempeñan su labor en nuestras instalaciones o bajo nuestra supervisión.

Como parte de nuestra gestión en SST, identificamos las necesidades de formación mediante una metodología basada en la evaluación y valoración de riesgos, en donde analizamos los peligros específicos de cada puesto de trabajo. Este proceso se complementa con la información obtenida a través del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, el diagnóstico en salud laboral, las investigaciones de incidentes y enfermedades ocupacionales, así como el análisis del contexto epidemiológico vigente. **De esta manera, nos aseguramos de que nuestras capacitaciones sean pertinentes y respondan a las condiciones laborales reales de nuestros colaboradores.**

Las formaciones se diseñan en conjunto con profesionales especializados, tanto internos como externos, incluyendo expertos de nuestra

Administradora de Riesgos Laborales (ARL), instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y aliados estratégicos. Estas capacitaciones pueden ser impartidas en modalidad presencial, virtual o híbrida, dependiendo de la naturaleza de los temas abordados. Además, en algunos casos, se incluyen sesiones teórico–prácticas para garantizar una mejor apropiación del conocimiento.

Dentro de las principales formaciones que ofrecemos, se encuentra la inducción y reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG–SST), dirigida a todos los colaboradores del banco, incluyendo a proveedores de servicios generales, temporales, de tecnología, vigilancia y seguridad. Adicionalmente, contamos con cursos especializados, como la formación en alturas para colaboradores que desempeñan labores en este tipo de condiciones, la capacitación en manejo seguro de sustancias químicas para el personal de almacenamiento y logística, y el curso en uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) para poblaciones con exposición a riesgos específicos.

Otro de los pilares de nuestra estrategia de formación es la capacitación de los equipos responsables de la gestión de emergencias. De manera voluntaria, todos los colaboradores pueden participar en el curso de brigada de emergencias, aunque para quienes hacen parte activa de estos grupos, la formación es obligatoria. Esta capacitación cubre temas como primeros auxilios, maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP), manejo de síncope, shock y convulsiones, atención de patologías metabólicas como diabetes e hipertensión, control de incendios y planes de evacuación. De igual manera, los

integrantes del Comité Operativo de Emergencias (COE) reciben formación sobre funciones y responsabilidades en la gestión de crisis, así como en la identificación y respuesta a alertas tempranas en nuestras instalaciones a nivel nacional.

En el ámbito del bienestar laboral, promovemos capacitaciones en ergonomía, pausas activas e higiene postural, dirigidas a los colaboradores de áreas administrativas, con el fin de reducir riesgos asociados a posturas prolongadas y fatiga laboral. Estas sesiones se imparten tanto de manera presencial como virtual y se ofrecen de forma periódica a lo largo del año. Asimismo, llevamos a cabo formaciones orientadas a la salud mental y el manejo del estrés, como la capacitación en estrategias de afrontamiento de resiliencia para los miembros del Comité de Convivencia Laboral.

En el marco de la Semana de la Salud, realizamos jornadas de formación sobre hábitos de vida saludable, en donde se abordan temas como alimentación balanceada, prevención de enfermedades crónicas y promoción del bienestar físico y emocional. Adicionalmente, hemos desarrollado programas específicos sobre seguridad vial, con especial énfasis en prevención de accidentes, conducción segura, reducción de distracciones al volante y protección de actores viales vulnerables.

Todas estas formaciones se imparten sin costo para los colaboradores y en horarios laborales, garantizando que la participación no represente una afectación en su remuneración. En algunos casos, ciertas capacitaciones son de carácter obligatorio, especialmente aquellas relacionadas

con la prevención de riesgos críticos. Para evaluar la efectividad de nuestras acciones formativas, implementamos encuestas de satisfacción y pruebas de conocimiento, lo que nos permite monitorear el impacto de los programas e identificar oportunidades de mejora en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

A través de esta estrategia integral, reafirmamos nuestro compromiso con la protección y bienestar de nuestros colaboradores, promoviendo una cultura organizacional basada en la prevención y el autocuidado.

Durante el año 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores a través de un robusto programa de formación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Durante el año, se realizaron 559 actividades de capacitación dirigidas a los colaboradores directos de la organización, alcanzando un acumulado de 4.510 horas de formación. Gracias a estas iniciativas, logramos capacitar a **7.007 personas** en diversas temáticas de SST, garantizando el fortalecimiento de la cultura de prevención en el banco.

Dentro de estas actividades, la formación con mayor cobertura impactó a **6.790 colaboradores**, demostrando la importancia y alcance de nuestras estrategias de educación en prevención de riesgos laborales.

Adicionalmente, entendiendo la relevancia de la seguridad para todos aquellos que prestan servicios en nuestras instalaciones, también extendimos nuestra estrategia de formación a proveedores y contratistas. En el mismo periodo, realizamos **57**

actividades de capacitación específicamente dirigidas a estos grupos, logrando capacitar a **541 personas** con un total de **29 horas de formación**.

Con estas acciones, buscamos no solo cumplir con los estándares normativos, sino también fortalecer una cultura organizacional enfocada en la prevención y el autocuidado, impactando tanto a nuestros colaboradores como a los aliados estratégicos que forman parte de nuestras operaciones.





Promoción de la Salud y Bienestar de los Colaboradores

En el Banco, garantizamos que nuestros colaboradores cuenten con el tiempo necesario para asistir a citas médicas y procedimientos, sin importar si son programados por su EPS, póliza o servicio de medicina prepagada. Cada líder gestiona estos permisos y, cuando es necesario, Talento Humano y SST brindan apoyo para garantizar su cumplimiento.

Adicionalmente, ofrecemos programas de promoción de la salud:

- **Semana de la Salud:** Evento anual con charlas y actividades sobre bienestar, prevención de enfermedades y alimentación saludable.
- **Jornada de Donación de Sangre:** Espacios en nuestras instalaciones donde entidades de salud facilitan la recolección de donaciones.
- **Programa de Chequeos Ejecutivos:** Exámenes médicos especializados para la alta dirección, gerencia media y direcciones.
- **Reto Nutricional:** Acompañamiento en hábitos saludables para colaboradores con sobrepeso u obesidad.

Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestros equipos.

Prevención y Mitigación de Riesgos en Salud y Seguridad en Relaciones Comerciales

A través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), implementamos medidas preventivas basadas en la jerarquización de controles para mitigar o eliminar riesgos identificados en nuestras evaluaciones.

El enfoque principal está en la seguridad de nuestros clientes y visitantes en oficinas bancarias. En caso de incidentes, realizamos investigaciones para identificar causas y aplicar acciones correctivas o preventivas que eviten su recurrencia.

Este compromiso nos permite garantizar un entorno seguro en todas nuestras operaciones.

Nuestros Indicadores

En 2024, continuamos monitoreando de manera rigurosa nuestros indicadores de accidentalidad, severidad y ausentismo, con el propósito de fortalecer nuestras estrategias de prevención y bienestar laboral.

403-9 Lesiones por accidente laboral

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
3.7	4.2	3.7	2.4	0	2.4	4.1	0	2.4

Lesiones por AT: (Eventos de accidentes de trabajo registrables/HHT) *1.000.000

La tasa de accidentes laborales se situó en **4.1**, reflejando un incremento en comparación con el año anterior. Este aumento está directamente relacionado con el mayor número de eventos reportados, lo que a su vez puede ser consecuencia del crecimiento en nuestra fuerza laboral, y por lo tanto una mayor exposición a riesgos operativos.

En el caso de nuestros contratistas, la tasa de accidentes se mantuvo en **cero**, lo que evidencia una adecuada gestión de la seguridad en las actividades tercerizadas. En el total combinado de colaboradores y contratistas, la tasa se ubicó en **4.1**, lo que reafirma la necesidad de seguir fortaleciendo nuestras estrategias de prevención y mitigación de riesgos laborales.

En cuanto a enfermedades laborales, en 2024 se reportaron **dos casos** en nuestra fuerza laboral, lo que representa una reducción en comparación con el año anterior. Esta disminución estuvo relacionada con una mejor identificación y gestión de factores de riesgo ocupacional, así como el fortalecimiento de ergonomía, pausas activas y monitoreos de salud.

Para los contratistas, la tasa de enfermedades laborales se mantuvo en **cero**, y en el total (colaboradores y contratistas), el número de casos también se redujo en comparación con el 2023. No obstante, continuamos reforzando nuestras iniciativas de salud ocupacional para minimizar la incidencia de enfermedades relacionadas con el trabajo y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Severidad de Accidentalidad

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
1.92	0	1.90	4.45	0	4.43	3.80	0	3.78

Fórmula ISA: (Días de incapacidad por accidentes de trabajo/HHT) *100
HHT: 13.815.360 colaboradores.
HHT: 122.176 contratistas.
HHT totales: 13.903.920.

El índice de severidad de la accidentalidad para nuestros colaboradores se ubicó en **3.80**, lo que representa una reducción en comparación con el año anterior. Este comportamiento está asociado a una disminución en los días de incapacidad por accidentes de trabajo, lo que está relacionado con una mejor gestión de riesgos y procesos de reincorporación laboral efectivos.

Para nuestros contratistas, la tasa de severidad se mantiene en **cero**, reflejando una adecuada gestión de los estándares de seguridad en la ejecución de sus actividades. En el total combinado de colaboradores y contratistas, el índice de severidad alcanzó **3.78**, evidenciando una mejora respecto al año anterior.

Estos resultados destacan el impacto positivo de nuestras iniciativas preventivas y la efectividad de los protocolos de seguridad implementados, los cuales nos han permitido reducir el impacto de los accidentes en términos de días de incapacidad.



Frecuencia de Accidentalidad

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
0.72	2.17	0.73	0.47	0	0.47	0.81	0	0.81

Fórmula IFA: (Casos de accidentes de trabajo/HHT) *100
HHT: 13.815.360 colaboradores.
HHT: 122.176 contratistas.
HHT totales: 13.903.920.

El índice de frecuencia de accidentalidad se situó en **0.81** para colaboradores, lo que representa un incremento en comparación con el año anterior. Este aumento está relacionado con un mayor número de incidentes reportados en el año, lo que también está vinculado a un crecimiento en nuestra fuerza laboral, y, por ende, a una mayor exposición de riesgos laborales.

Para los contratistas, la tasa se mantuvo en **cero**, lo que reafirma la efectividad de nuestras estrategias de seguridad en los procesos tercerizados. En el total combinado, el índice de frecuencia alcanzó **0.81**, lo que nos impulsa a reforzar aún más nuestras iniciativas de formación y sensibilización en prevención de accidentes.

Ausentismo

2022			2023			2024		
Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total	Colaboradores	Contratistas	Total
13.36	25.61	13.38	13.27	35.39	13.30	14.23	76.42	14.30

Ausentismo: (Días de incapacidad por AT+EC/Días trabajados totales) *100.
HHT: 13.815.360 colaboradores.
HHT: 122.176 contratistas.
HHT totales: 13.903.920.

El índice de ausentismo para colaboradores en 2024 fue de **14.23**, reflejando un aumento frente al año anterior. Este incremento está asociado principalmente a un mayor número de días de incapacidad por eventos comunes, lo que resalta la necesidad de seguir promoviendo el bienestar integral de nuestros colaboradores, incluyendo aspectos de salud física y mental.

Para los contratistas, la tasa de ausentismo alcanzó **76.42**, influenciada por el aumento en los días de incapacidad por eventos comunes. Esto se traduce en la importancia de seguir fortaleciendo las condiciones de bienestar y salud para este grupo, en línea con nuestros estándares de seguridad y salud en el trabajo.

En el total combinado de colaboradores y contratistas, la tasa de ausentismos se situó en **14.30**, lo que nos motiva a continuar promoviendo iniciativas de prevención de enfermedades y el fortalecimiento de hábitos saludables en el entorno laboral.



Logros

- ✓ Recibimos invitación y reconocimiento del Ministerio de Trabajo por nuestro Programa de Mujeres Gestantes y Lactancia Materna.
- ✓ Participamos con nuestra Brigada de Emergencias — Zona Cali en la COP 16.
- ✓ Reducimos la percepción del riesgo psicosocial en un 15% entre nuestros colaboradores.
- ✓ Mantuvimos el cumplimiento del 100% de los estándares mínimos del SG-SST, según calificación de la ARL Alfa.
- ✓ Realizamos el diagnóstico de condiciones locativas y ergonómicas en nuestras sedes administrativas y centros de negocios.
- ✓ Garantizamos cobertura y participación de nuestros colaboradores en evaluaciones médicas a nivel nacional.



Compromiso con Nuestros Clientes



ODS 9.3

Entendemos que el éxito de nuestros clientes es el motor del desarrollo económico y empresarial. Por ello, trabajamos constantemente en brindarles herramientas y conocimientos que les permitan tomar decisiones informadas, optimizar sus operaciones y fortalecer su competitividad en un entorno en constante evolución.

A través de diversas iniciativas, buscamos acompañarlos en su crecimiento, ofreciéndoles capacitaciones especializadas, asesoría estratégica y soluciones innovadoras que respondan a sus necesidades específicas. Nuestra misión es ser un aliado clave en su desarrollo, impulsando la sostenibilidad y la transformación digital de sus negocios.

Conscientes de los desafíos actuales y las oportunidades que ofrece el mercado, reafirmamos nuestro compromiso con la educación financiera, la actualización normativa y la implementación de tecnologías que faciliten su adaptación a los cambios del entorno. Así, seguimos construyendo relaciones de valor que potencian el impacto positivo de nuestros clientes en la economía y la sociedad.

Nuestro Compromiso con la Inclusión y la Accesibilidad

En el Banco de Occidente, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión mediante un modelo de atención integral para personas en situación de discapacidad, garantizando el acceso equitativo a nuestros servicios financieros. Desde el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), fortalecemos este modelo a través de procesos que incluyen los siguientes elementos clave:

- 1. Protocolo de atención:** contamos con un protocolo diseñado para apoyar la prestación del servicio y contribuir a la eficacia de la comunicación en todos nuestros canales.
- 2. Servicio de interpretación en lengua de señas colombiana:** disponemos de un servicio especializado contratado con un proveedor externo, garantizando su disponibilidad en el 100% de nuestros canales físicos para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

3. Accesibilidad en oficinas:

- El 100% de nuestras oficinas cuentan con placas en braille con los horarios de atención.
- El 98.9% de nuestras oficinas disponen de adaptaciones de accesibilidad, como rampas, salvaescaleras o accesos a nivel, asegurando un entorno inclusivo para nuestros clientes.

4. Accesibilidad digital:

- Ponemos a disposición los contratos en formato de audio para personas con discapacidad visual.
- Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros portales y canales de comunicación.

5. Política de ingreso de perros guía: Contamos con una política establecida que permite el acceso de perros de asistencia en todas nuestras oficinas.

Adicionalmente, realizamos un seguimiento periódico al cumplimiento de estos procesos, acompañando a los diferentes canales para garantizar su adecuada implementación.



Capacitaciones en atención inclusiva

Para fortalecer la cultura de inclusión y respeto, impartimos capacitaciones anuales a nuestro personal, asegurando que adquieran las habilidades necesarias para atender adecuadamente a personas con discapacidad. Estas capacitaciones incluyen:

- **Curso virtual sobre atención a personas con discapacidad:** proporcionó herramientas prácticas para la interacción con personas con distintos tipos de discapacidad (auditiva, visual, física, entre otras), incluyendo simulaciones y pautas para ofrecer un servicio inclusivo y eficiente.
- **Curso virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC):** reforzó el conocimiento sobre la protección de los derechos de los consumidores financieros, con un enfoque especial en los grupos más vulnerables.
- **Curso virtual del Defensor del Consumidor Financiero (DCF):** explicó el rol del Defensor y su labor en la protección de los intereses de todos los clientes, incluyendo aquellos en situación de discapacidad.
- **Taller de lengua de señas básico:** disponible en nuestra plataforma digital para todos los colaboradores promoviendo una

mejor comunicación con personas con discapacidad auditiva.

Como resultado de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en 2024 logramos:



- ✓ **Atender a 12 clientes con discapacidad auditiva en nuestros diferentes canales.**



- ✓ **Adaptar 173 sucursales con accesibilidad mejorada.**



- ✓ **Capacitar a 5.910 colaboradores en atención inclusiva.**

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio bancario accesible, garantizando que todas las personas, sin importar su condición, puedan acceder a nuestras soluciones financieras de manera equitativa y digna.



Corresponsabilidad Bancaria

Nuestro canal de Corresponsalía Bancaria ha sido clave para ampliar el acceso a servicios financieros en comunidades rurales y sectores desfavorecidos, donde la presencia de sucursales bancarias es limitada. Durante 2024, logramos aumentar los puntos de atención en regiones de difícil acceso, pasando de 53.000 en 2023 a 90.000 al cierre del año. Esto facilitó transacciones esenciales como pagos de facturas, PILA, retiros y consignaciones, además de impulsar la bancarización de la billetera digital Dale! en el corresponsal Punto de Pago, con más de 59.000 vinculaciones en los últimos cuatro meses del año. Con estas acciones, hemos reducido las barreras geográficas y económicas que excluyen a muchas personas del sistema financiero formal.

Para garantizar que nuestros servicios sean accesibles y comprensibles para todos, hemos trabajado en la simplificación y estandarización de procesos en los puntos de corresponsalía bancaria. Priorizamos la capacitación de los corresponsales, quienes son el primer punto de contacto con las comunidades, asegurando que brinden orientación clara y efectiva. También diseñamos materiales y señalización en un lenguaje accesible, facilitando el uso de nuestros servicios sin importar el nivel educativo de los usuarios. Aunque aún no hemos implementado programas específicos de educación financiera con las comunidades, nos enfocamos en hacer que nuestros puntos de atención funcionen como una extensión del Banco, acercando los servicios de manera práctica y comprensible.

Si bien desde la célula de Corresponsalía Bancaria no hemos desarrollado programas específicos de educación financiera, a nivel global promovemos iniciativas educativas a través de campañas de

comunicación. Estas buscan sensibilizar a los clientes sobre el uso responsable del crédito y el ahorro, alcanzando indirectamente a las comunidades atendidas por los corresponsales bancarios. En este sentido, los corresponsales juegan un papel fundamental al facilitar que los usuarios comprendan cómo realizar transacciones básicas de manera segura y efectiva, reforzando nuestro compromiso con la inclusión financiera.

Medimos el impacto social de nuestros corresponsales bancarios a través de indicadores clave como el aumento en la bancarización de Dale! y el volumen de transacciones. En 2024, logramos un crecimiento del **14%** en transacciones y un **1.987%** en la bancarización de Dale!, contribuyendo significativamente a la inclusión financiera de estas comunidades.

En términos de sostenibilidad, en 2024 iniciamos la implementación de la **iniciativa Stand-in**, diseñada para garantizar la continuidad operativa de los corresponsales bancarios incluso en casos de interrupciones en nuestros sistemas. Con este sistema, los clientes pueden realizar pagos y otras transacciones sin verse afectados por caídas operativas, asegurando una experiencia fluida y confiable. Además de mejorar la eficiencia, esta iniciativa reduce la necesidad de desplazamientos adicionales de los usuarios, reforzando nuestro compromiso con la accesibilidad y la sostenibilidad en los servicios financieros.

También implementamos diversas innovaciones en nuestro canal de Corresponsalía Bancaria para mejorar su eficiencia y sostenibilidad:

- ✓ Migración del canal dedicado de SuperGIROS y Punto de Pago, lo que redujo interrupciones operativas y mejoró la experiencia del cliente.
- ✓ Fase 2 de SuperGIROS, que habilitó nuevos servicios como retiros sin tarjeta de los Bancos Aval y Dale!, al igual que depósitos y pagos a terceros en efectivo.
- ✓ Incremento de topes en Efecty, pasando de \$500.000 a \$1.000.000 por recaudo, facilitando transacciones de mayor monto.
- ✓ Nuevas alianzas estratégicas con redes como Farmatodo y Gane a través de Puntored, ampliando nuestra cobertura y acercando aún más nuestros servicios financieros a los clientes.

Con estos avances, **seguimos fortaleciendo nuestro compromiso con la inclusión financiera y la accesibilidad**, asegurando que cada vez más personas tengan acceso a servicios bancarios de calidad.

Ubicación y Número de Puntos Corresponsales	2023	2024	Variación (%)
Amazonas	23	32	39%
Antioquia	2.065	5.635	173%
Arauca	455	911	100%
San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	109	170	56%
Atlántico	3.224	4.413	37%
Bogotá, D, C,	10.641	22.153	108%
Bolívar	2.956	4.579	55%
Boyacá	1.527	2.532	66%
Caldas	1.261	1.746	38%
Caquetá	732	1.145	56%
Casanare	714	1.324	85%
Cauca	1.414	1.719	22%
Cesar	1.651	2.549	54%
Chocó	326	432	33%
Córdoba	1.742	2.280	31%
Cundinamarca	3.177	5.764	81%
Guainía	30	48	60%
Guaviare	112	215	92%
Huila	1.347	2.283	69%
La Guajira	832	1.317	58%
Magdalena	1.517	1.840	21%
Meta	1.511	2.484	64%
Nariño	1.323	1.879	42%
Norte De Santander	2.468	3.805	54%
Putumayo	244	441	81%
Quindío	688	917	33%
Risaralda	956	1.466	53%
Santander	2.638	4.163	58%
Sucre	1.230	1.790	46%
Tolima	1.149	1.831	59%
Valle Del Cauca	5.749	7.972	39%
Vaupés	28	56	100%
Vichada	59	112	90%





Premios CX: Reconociendo la Excelencia en la Experiencia del Cliente

En el Banco de Occidente estamos comprometidos con ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes. Como parte de este compromiso, cada año realizamos los **Premios CX**, un evento en el que reconocemos a las áreas, oficinas y colaboradores que han implementado iniciativas exitosas y han generado un impacto positivo en la experiencia de nuestros clientes.

La selección de los proyectos premiados se realiza a través de una convocatoria abierta a todas las áreas del banco. Durante esta fase, las áreas postulan los proyectos implementados a lo largo del año que han mejorado significativamente la experiencia del cliente. Un equipo especializado evalúa cada iniciativa y define a los finalistas. Posteriormente, un jurado evaluador analiza los proyectos y selecciona a los ganadores con base en criterios predefinidos. Los ganadores son anunciados y reconocidos en el evento anual de experiencia del cliente.



Categorías Evaluadas

Los Premios CX contemplan seis categorías, cada una destacando un aspecto clave en la transformación de la experiencia del cliente:

- **Mejores Proyectos:** reconocemos a los equipos que han implementado soluciones innovadoras y han transformado momentos clave en el journey de nuestros clientes. Estos proyectos han utilizado herramientas de experiencia del cliente para generar impactos tangibles en la rentabilidad del banco y la satisfacción de nuestros clientes.
- **Mejores ENSI (Nivel de Satisfacción Interna):** celebramos a las áreas que han alcanzado la máxima satisfacción del cliente interno. Este reconocimiento destaca la sinergia entre áreas, el trabajo en equipo, la accesibilidad y la empatía en el servicio.
- **Oficinas WOW:** premiamos a las oficinas que se han destacado por su desempeño excepcional

en servicio al cliente. La evaluación considera estudios de satisfacción, resultados de clientes incógnitos, participación en campañas de experiencia del cliente e implementación de planes de mejora.

- **Colaboradores WOW:** reconocemos a aquellos colaboradores que han superado las expectativas, creando experiencias inolvidables para nuestros clientes. Estos colaboradores han sido elogiados por clientes y equipos internos, dejando una huella imborrable en cada interacción.
- **Mejores Gerentes:** distinguimos a los gerentes comerciales con los más altos niveles de recomendación por parte de nuestros clientes. Su asesoría, soluciones, acompañamiento y empatía los han convertido en referentes dentro del banco.
- **Embajadores de Experiencia:** un grupo de colaboradores de distintas áreas que inspiran a la organización a alcanzar experiencias memorables. Participan en la co-creación de soluciones a retos identificados en la experiencia del cliente y promueven las mejores prácticas en su día a día.





Impacto Tangible en la Experiencia del Cliente

Durante el año 2024, recibimos más de **30 proyectos** en los Premios CX. La mayoría de estos fueron implementados con éxito, generando resultados positivos tanto en términos de ingresos como en la experiencia del cliente.

La distribución de premiaciones en 2024 fue la siguiente:

- ✓ **Mejores Proyectos:** 3 ganadores.
- ✓ **Mejores ENSI:** 14 áreas y gerencias reconocidas.
- ✓ **Oficinas WOW:** 17 oficinas destacadas.
- ✓ **Colaboradores WOW:** 14 colaboradores premiados.
- ✓ **Mejores Gerentes:** 30 gerentes reconocidos.
- ✓ **Embajadores de Experiencia:** 5 colaboradores distinguidos.

A través de los Premios CX, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación, la mejora continua y la excelencia en el servicio al cliente. Seguiremos impulsando iniciativas que fortalezcan la experiencia del cliente y reconociendo a quienes, con su dedicación y esfuerzo, contribuyen a que el Banco de Occidente sea cada día mejor.



Índice de Recomendación de Clientes (NPS)

| BdO-17 |

En Banco de Occidente, la experiencia del cliente es una prioridad estratégica. Nuestro NPS general se ha mantenido estable en los últimos años, **alcanzando un 68%** en 2024, cerca de nuestra meta del 70%. En la Banca de Empresas, logramos un incremento de 2 puntos porcentuales, alcanzando el mejor NPS de los últimos cuatro años y reflejando una mejora en la percepción de nuestros clientes empresariales. En la Banca de Personas, el indicador se mantuvo estable respecto a 2023, aunque seguimos trabajando en oportunidades de mejora para fortalecer la recomendación de nuestros clientes y alcanzar las metas propuestas.

Para entender mejor la percepción de nuestros clientes, realizamos mediciones constantes que nos permiten identificar fortalezas y áreas de oportunidad. Analizamos lo que nuestros clientes más valoran y los aspectos críticos en los que debemos

enfocarnos para reducir la fricción en la experiencia. Nuestros clientes promotores destacan la calidad de nuestra atención y el portafolio de productos y servicios, factores clave en la fidelización. Por otro lado, los clientes pasivos y detractores evidencian una menor recomendación cuando perciben que no somos lo suficientemente oportunos y cercanos en el servicio, o cuando encuentran dificultades con nuestros productos, servicios y canales.

En 2024, **evaluamos la satisfacción de 4.584 clientes**, representando el 0.46% de nuestra base de clientes, con muestras seleccionadas bajo criterios estadísticos que garantizan representatividad y un margen de error igual o inferior al 5%. Esta metodología, avalada por IZO, proveedor internacional experto en mediciones cuantitativas, asegura la confiabilidad de nuestros resultados.

Medición de satisfacción	2021	2022	2023	2024	¿Cuál era el objetivo para el año 2024?
Medición de satisfacción (%)	68	68	67	68	70
Cobertura de datos (%)	0.63	0.54	0.40	0.46	

Si bien algunas metas no fueron alcanzadas en su totalidad, la estabilidad en nuestros indicadores y el crecimiento en segmentos clave demuestran el impacto positivo de nuestras estrategias en la experiencia del cliente. Continuamos fortaleciendo nuestras acciones para garantizar que nuestras mediciones reflejen con precisión la percepción de nuestros clientes, mitigando cualquier impacto en nuestras evaluaciones externas como el DJSI.



Mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias — PQRS

En el Banco de Occidente, gestionamos con compromiso y eficiencia las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de nuestros clientes. Durante el 2024, recibimos un total de **276.720 solicitudes**, de las cuales **275.341** fueron resueltas, alcanzando un **99.50% de efectividad** en la respuesta.

Específicamente, atendimos **252.160 peticiones**, resolviendo **250.849** de ellas (**99.48%**), y gestionamos **24.560 quejas**, de las cuales **24.492 fueron resueltas (99.72%)**.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

Capacitación para la Excelencia en la Experiencia del Cliente

I FN-CB-240a.4 I

Creemos que una experiencia excepcional para nuestros clientes comienza con equipos altamente capacitados y alineados con nuestra cultura de servicio. Por ello, impulsamos programas de formación diseñados para fortalecer las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores en cada segmento de negocio, asegurando que puedan brindar asesoría experta, soluciones personalizadas y una atención que genere confianza y fidelización.

A lo largo del año, hemos desarrollado iniciativas de capacitación enfocadas en cada una de nuestras bancas y segmentos, abordando temas clave como el entendimiento de las necesidades de los clientes, la optimización de procesos, la digitalización y la excelencia en el servicio. Estos programas han permitido mejorar la interacción con nuestros clientes y potenciar la recomendación de nuestros productos y servicios.





Capacitaciones Banca Corporativa

En Banco de Occidente, entendemos la importancia de mantener a nuestros clientes informados y actualizados sobre los principales retos y oportunidades del entorno económico, financiero y regulatorio. Por ello, desarrollamos espacios de capacitación dirigidos a empresarios y clientes estratégicos, con el objetivo de fortalecer su capacidad de toma de decisiones, optimizar la gestión de riesgos y fomentar el crecimiento sostenible de sus negocios.

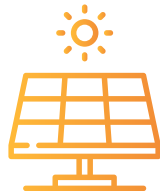
Durante el último año, hemos llevado a cabo diversas sesiones de formación en temas clave para el sector empresarial, abordando desde retos macroeconómicos hasta oportunidades de inversión en energías renovables. A continuación, se presentan algunos de los eventos más destacados:



- ✓ **Evaluación de los principales retos para el empresario colombiano:** sesión de 2 horas en la que se analizaron los desafíos globales y locales que afectan el crecimiento económico del país, con énfasis en riesgos macroeconómicos e incertidumbre política y fiscal. Participaron **45 empresarios**, con una inversión de **\$2.824.640**.



- ✓ **Foro Tesorería Bogotá:** encuentro de 2 horas donde se abordaron los retos de la economía local e internacional en términos de crecimiento, inflación, tasa de cambio y política monetaria, brindando herramientas clave para la toma de decisiones estratégicas. Asistieron **40 clientes**, con una inversión de **\$2.140.560**.



- ✓ **Foro Energía Fotovoltaica:** espacio de 2 horas y 30 minutos en el que se presentaron los diferentes incentivos tributarios disponibles para inversiones en proyectos de energía solar, resaltando su impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible. Contó con la participación de **14 clientes**.



- ✓ **Charla sobre Régimen Cambiario:** sesión de 1 hora y 30 minutos en la que se actualizó a los clientes sobre la regulación cambiaria de la DIAN, brindando información clave para optimizar transacciones de comercio exterior. Participaron **75 clientes**.



- ✓ **Foro de OcciRed: Actualízate y conoce más sobre OcciRed:** espacio de 2 horas donde se presentaron las novedades del portal OcciRed, junto con recomendaciones de seguridad para proteger las operaciones financieras de los clientes. Contó con **10 clientes**.

Estos espacios han sido altamente valorados por nuestros clientes, ya que les permiten analizar con mayor profundidad el contexto económico, regulatorio y tecnológico en el que operan, mejorando su capacidad de gestión y toma de decisiones. Además, refuerzan nuestra estrategia de fidelización, fortaleciendo la relación comercial y la cercanía del banco con nuestros clientes.

Capacitaciones Banca Gobierno

Como parte de nuestro compromiso con la gestión eficiente de las finanzas públicas y el fortalecimiento institucional, hemos desarrollado múltiples espacios de capacitación para entidades gubernamentales a nivel territorial y nacional. Estas iniciativas han permitido actualizar y fortalecer las capacidades de los colaboradores en normatividad tributaria, gestión financiera y herramientas digitales clave para la administración pública.

A continuación, presentamos algunas de las capacitaciones más destacadas:

- **Estampillas – Normatividad Tributaria:** capacitación de 2 horas dirigida a la Gobernación del Cauca, en la que se profundizó en la normativa vigente sobre Estampillas Tributarias. Contó con la participación de 75 asistentes y una inversión de \$1.081.428.
- **Gestión del Cambio:** espacio de formación para el municipio de Yumbo, enfocado en estrategias para la implementación del software CS3, con el objetivo de optimizar el proceso de adopción del cambio organizacional. Participaron 60 colaboradores, con una inversión de \$980.000.
- **SECOP II:** capacitación de 2 horas dirigida al municipio de Medina, con el propósito de fortalecer el conocimiento y aplicabilidad de la plataforma SECOP II en futuras contrataciones públicas. Contó con 58 asistentes y una inversión de \$754.000.
- **Plan de Desarrollo:** asesoría para el municipio de Puerto Tejada en la construcción de su Plan

de Desarrollo, brindando herramientas para su alineación con el marco normativo vigente. Participaron 35 colaboradores y la inversión fue de \$754.000.

Adicionalmente, hemos desarrollado otras capacitaciones clave, entre ellas:

- Manejo de recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) para el municipio de Medina.
- Tributos territoriales e impuesto predial para el Distrito de Cartagena.
- Diagnóstico financiero y control presupuestario para el Departamento del Huila y el Municipio de Neiva.

- Liquidación y recaudo del impuesto predial para el Departamento de Nariño.
- Catastro Multipropósito para el Municipio de Puerto Salgar.
- Desahorro en Pasivos Pensionales – FONPET, dirigido a múltiples municipios, incluyendo La Vega (Cauca), Antioquia, Santa Fe de Antioquia, Ebéjico, Soata, Pailitas (Cesar), Coveñas, entre otros.

En total, estas capacitaciones han representado una inversión de **\$24.685.423**, impactando a numerosos municipios y departamentos del país. A través de estos espacios, hemos logrado fortalecer la gestión pública, mejorar la planificación fiscal y apoyar el cumplimiento de normativas clave en el sector gubernamental.



Capacitaciones Banca Empresas y Pyme

En el **Banco de Occidente**, estamos comprometidos con el crecimiento y fortalecimiento de nuestros clientes empresariales y Pymes. A través de nuestras capacitaciones, brindamos herramientas clave para mejorar la competitividad y sostenibilidad de sus negocios, facilitando la actualización en temas estratégicos y operativos.

Durante 2024, llevamos a cabo un total de 12 capacitaciones especializadas, diseñadas para atender las necesidades de nuestros clientes en áreas como transformación digital, liderazgo, gestión del talento humano, derecho laboral, sostenibilidad, inteligencia artificial y planeación estratégica.

Uno de los programas más relevantes fue la **Actualización Reforma Tributaria 2024**, donde facilitamos a nuestros clientes la comprensión de los cambios clave en la legislación tributaria colombiana. Gracias a este espacio, 1.395 empresas y 763 Pymes pudieron actualizarse en la normativa vigente, con una asistencia total de 677 personas.

En línea con nuestro compromiso con la innovación, impartimos la capacitación **La clave para la transformación digital en procesos y productos**, enfocada en estrategias innovadoras y tecnologías emergentes. Esta sesión contó con la participación de 334 empresas y 104 Pymes, beneficiando a 109 asistentes.

La gestión del talento humano es un pilar fundamental en la sostenibilidad empresarial, por lo que desarrollamos la capacitación **Gestión del talento**

humano por competencias, donde 897 empresas y 672 Pymes adquirieron herramientas clave para fortalecer su capital humano, con una asistencia de 320 personas. Además, el curso **Derecho laboral para no abogados** permitió a 1.142 empresas y 896 Pymes comprender aspectos esenciales de la legislación laboral, con una participación de 471 asistentes.

Como parte de nuestra apuesta por la equidad y la transformación digital, realizamos la capacitación **Inteligencia artificial en los negocios y la relevancia del liderazgo femenino**, donde brindamos conocimientos en IA aplicados a la toma de decisiones estratégicas. Esta iniciativa impactó a 1.278 empresas y 656 Pymes, con una asistencia de 524 personas.

En el ámbito del liderazgo organizacional, desarrollamos la capacitación **Liderazgo para la Alta Gerencia**, con el objetivo de fortalecer las competencias de los directivos y mejorar su capacidad de gestión. Esta sesión contó con 385 empresas y 216 Pymes, beneficiando a 159 asistentes.

Comprometidos con la sostenibilidad empresarial, realizamos la capacitación en **Gestión en Sostenibilidad Empresarial**, donde 227 empresas y 91 Pymes fortalecieron sus conocimientos en prácticas sostenibles.

En cuanto a la integración de nuevas tecnologías, impartimos el curso **Big Data e Inteligencia Artificial para No Ingenieros**, brindando conocimientos sobre la aplicación de estas herramientas en la gestión empresarial. Este programa contó con 413 empresas y 176 Pymes, impactando a 153 asistentes.

Para optimizar la eficiencia operativa, desarrollamos la capacitación **Gestión de la Cadena de Suministro**, en la que 208 empresas y 164 Pymes adquirieron herramientas para mejorar la logística y abastecimiento, con una asistencia de 71 personas. Asimismo, en la sesión **Indicadores de Gestión Efectivos**, capacitamos a 435 empresas y 157 Pymes en la formulación e implementación de métricas empresariales, beneficiando a 131 asistentes.

En materia de planeación estratégica, brindamos la capacitación **Planeación Estratégica (Mercadeo y Finanzas)**, donde 665 empresas y 460 Pymes aprendieron a alinear estrategias comerciales y financieras para fortalecer su competitividad, con una asistencia de 316 personas. Finalmente, en la capacitación **UX/UI – Experiencia del Cliente**, proporcionamos herramientas para mejorar la usabilidad y experiencia de usuario en plataformas digitales, impactando a 150 empresas y 45 Pymes, con una asistencia de 112 personas.

Para la ejecución de estas capacitaciones, realizamos una inversión total de \$324.342.912, garantizando la disponibilidad de expertos, materiales y recursos tecnológicos para brindar una experiencia de aprendizaje de alta calidad a nuestros clientes.





Maestros del Hacer

En el Banco de Occidente, reconocemos la importancia de la educación financiera como un pilar fundamental para el desarrollo económico y social. Por ello, a través de nuestro programa **Maestros del Hacer**, ofrecemos una plataforma integral de formación que brinda a nuestros clientes y comunidades herramientas para fortalecer sus conocimientos financieros y mejorar su capacidad de toma de decisiones económicas.

El programa está diseñado con un enfoque holístico, combinando recursos digitales, capacitaciones empresariales y formación interna para nuestros colaboradores. Su objetivo principal es fomentar la planificación financiera, el acceso a información relevante sobre productos y servicios financieros, y la adopción de buenas prácticas en la gestión del dinero.

Impacto y alcance

Durante el 2024, **Maestros del Hacer** ha fortalecido sus iniciativas de formación, impactando a diversos segmentos de la población mediante actividades estructuradas en torno a tres ejes principales:

- ➔ **Capacitación en educación financiera:** A través de cursos, talleres y diplomados, se han abordado temas como ahorro, manejo de deudas, inversión, planificación financiera y finanzas empresariales.
- ➔ **Fortalecimiento empresarial:** Con iniciativas como Mi Comunidad Empresarial Pyme,

hemos brindado formación especializada a colaboradores de empresas clientes, contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de sus negocios.

- ➔ **Formación interna:** Se implementó un curso de finanzas personales dirigido a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar su conocimiento financiero y fortalecer su capacidad de asesoramiento a clientes.

El impacto del programa se mide a través de indicadores como el número de personas capacitadas y la cantidad de diplomados otorgados en alianza con LatinPyme:

- ➔ **7.020 beneficiarios** participaron en actividades formativas.
- ➔ Se destinaron **COP 50.000 millones** para fortalecer la educación financiera.
- ➔ Se realizaron capacitaciones dirigidas a colaboradores del banco como parte de un programa piloto de formación en finanzas personales.

A futuro, buscamos ampliar la cobertura del programa y establecer métricas adicionales para evaluar su impacto en la toma de decisiones financieras de los beneficiarios.

Con Maestros del Hacer, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las comunidades en las que operamos.

Compromiso con las Comunidades



ODS 10.2; 17.5

En el **Banco de Occidente**, creemos en el poder transformador del conocimiento y la educación como pilares fundamentales para el desarrollo de las comunidades. Nuestro compromiso va más allá de las soluciones financieras, abarcando iniciativas que promueven el crecimiento inclusivo, la sostenibilidad y la generación de oportunidades para distintos sectores de la sociedad.

A través de espacios de formación, fortalecemos el tejido social y empresarial de las comunidades, brindando herramientas prácticas que les permitan mejorar su calidad de vida, potenciar sus habilidades y acceder a nuevas oportunidades económicas. Nuestro enfoque se centra en la construcción de capacidades, el empoderamiento de grupos en condición de vulnerabilidad y el fomento de prácticas sostenibles que contribuyan a un futuro más equitativo y resiliente.

Desde el banco, reafirmamos nuestro propósito de generar un impacto positivo en las comunidades con las que interactuamos, consolidándonos como un actor clave en la promoción del bienestar social y el crecimiento sostenible.

Fortaleciendo el acceso al agua y saneamiento en comunidades vulnerables con UNICEF

I Bdo-15 I

En el Banco de Occidente, estamos comprometidos con el desarrollo social y económico de las comunidades más vulnerables del país. En línea con este propósito, desde hace tres años hemos fortalecido nuestra alianza con UNICEF y el programa WASH (Agua, Saneamiento e Higiene), a través del cual impulsamos un programa de donaciones que nos ha permitido generar un impacto real en La Guajira. Gracias a este esfuerzo conjunto, hemos llevado agua potable y mejores condiciones de saneamiento a más de 26 comunidades en los municipios de Manaure y Uribia, transformando su entorno y calidad de vida.

La labor de **UNICEF** es fundamental para garantizar los derechos de la infancia en más de **190 países y territorios**, y en Colombia, su enfoque en agua, saneamiento e higiene ha permitido generar soluciones adaptadas a las necesidades de las comunidades más vulnerables. A través del programa WASH, trabajamos para que niños, niñas y adolescentes tengan acceso a agua potable y puedan crecer en entornos saludables que promuevan su bienestar y desarrollo integral.

Nuestro apoyo ha sido clave para la construcción de **seis nuevos sistemas de abastecimiento de agua**, contribuyendo al acceso sostenible a servicios básicos de saneamiento. En 2024, destinamos **\$283.703.267** a este programa con el valioso aporte de **1.122 clientes**, y desde **2022**, hemos donado un total de **\$1.910.229.925**. Gracias a este esfuerzo conjunto, hemos logrado:



- ✓ 1.028 personas impactadas, incluyendo 343 niños, niñas y adolescentes, en 24 comunidades.
- ✓ 4.100 personas con acceso a saneamiento básico, de las cuales 1.000 viven en contextos de emergencia.
- ✓ 1.500 personas certificadas como libres de defecación a campo abierto.
- ✓ 12.000 personas en contextos de emergencia humanitaria con acceso a agua potable y servicios de calidad.
- ✓ 14 centros de salud fortalecidos con acceso a agua, saneamiento e higiene, promoviendo el derecho a la salud de la niñez y adolescencia.
- ✓ 20.600 niñas y adolescentes menstruantes beneficiadas con insumos y educación sobre higiene menstrual, de las cuales 20.000 viven en contextos de emergencia humanitaria.



Este impacto trasciende el acceso a servicios básicos, ya que contar con agua potable y saneamiento adecuado permite garantizar otros derechos fundamentales, como la salud, la nutrición, la educación y la protección infantil. Mejorar las condiciones en escuelas y comunidades no solo previene enfermedades y reduce la deserción escolar, sino que también promueve un entorno más seguro y digno para el desarrollo de la infancia y la adolescencia.

En el Banco de Occidente, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades y seguiremos trabajando junto a UNICEF para ampliar nuestro impacto, contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible y equitativo.

Inversión Social



ODS 10.2; 13.2; 15.1;

Voluntariado Ambiental

En el Banco de Occidente reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social a través de diversas iniciativas de voluntariado, en las que nuestros colaboradores participan activamente para generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Estas actividades nos permiten fortalecer los lazos con la sociedad, consolidar nuestra cultura organizacional y aportar al desarrollo personal y profesional de quienes hacen parte de nuestro equipo.

Impacto en la Comunidad

Nuestras jornadas de voluntariado nos acercan a las comunidades y fortalecen nuestra relación con ellas. A través de actividades de conservación ambiental y apoyo social, impulsamos el desarrollo sostenible y la regeneración de espacios naturales, además de contribuir al bienestar de poblaciones vulnerables. Este compromiso nos ha permitido consolidarnos como una entidad responsable y sostenible, generando confianza y reconocimiento en nuestro entorno.

Desarrollo de Nuestros Colaboradores

El voluntariado brinda a nuestros colaboradores la oportunidad de fortalecer habilidades como el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación, mientras fomentamos un fuerte sentido de responsabilidad social. Estas experiencias generan un impacto positivo en su motivación y compromiso, promoviendo un mayor sentido de pertenencia y orgullo por contribuir al bienestar colectivo.



Nuestros Logros en 2024

Durante el último año, realizamos 14 jornadas de voluntariado, movilizando aproximadamente 735 voluntarios en diferentes ciudades del país. Entre nuestros principales logros se encuentran:

- ✓ 1.943 plántulas sembradas en espacios naturales estratégicos.
- ✓ 4 jornadas en Bogotá, con una participación constante de 60 voluntarios por jornada y un total de 560 plántulas sembradas.
- ✓ 3 jornadas en Medellín, con el mantenimiento de senderos y resiembra en el Parque Arví, con la participación de 131 voluntarios.
- ✓ 3 jornadas en Barranquilla, donde 105 voluntarios sembraron 600 plántulas en la Vía Parque Isla Salamanca.
- ✓ 4 jornadas en Cali, alcanzando la mayor cantidad de plántulas sembradas (783) y la mayor convocatoria del año con 93 voluntarios en septiembre.
- ✓ 2 jornadas de voluntariado social, impactando a la Fundación Casita de Belén en Cali, con la participación de 36 niños y colaboradores, a través de actividades lúdicas y recreativas.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, integrando a nuestros colaboradores y a la comunidad en iniciativas que generan impactos positivos y duraderos.



Donaciones para el Desarrollo Social y Sostenible



ODS 17.5 ;10.2
I BdO-16 I

En Banco de Occidente, nuestras donaciones hacen parte de nuestra política de **Inversión Social**, entendida como un acto voluntario mediante el cual entregamos recursos financieros o en especie con el objetivo de generar un impacto positivo en comunidades y poblaciones en situación de vulnerabilidad. Estas donaciones se enmarcan en nuestros tres pilares estratégicos: conservación del medioambiente, educación para el desarrollo y crecimiento social consciente.

A través de este enfoque, buscamos fortalecer iniciativas que promuevan el respeto por los derechos fundamentales, contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y fomenten el desarrollo sostenible de las regiones en las que tenemos presencia. Cada donación responde a nuestra apuesta por generar valor en la sociedad y apoyar el progreso de las comunidades mediante el acceso a oportunidades que permitan su bienestar y crecimiento.

Nuestras donaciones están alineadas con nuestro propósito corporativo de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios

y la transformación del país. A través de estos aportes, ampliamos nuestro impacto a territorios y poblaciones a las que no necesariamente llegamos con nuestra operación financiera, permitiendo la consolidación de relaciones de confianza con comunidades y organizaciones sociales.

La identificación de necesidades en los territorios donde operamos facilita el establecimiento de alianzas estratégicas y la definición de iniciativas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población, promoviendo soluciones a largo plazo y generando valor compartido con los distintos actores involucrados.



Donaciones Realizadas y Áreas de Impacto en 2024

Durante el año 2024, nuestras donaciones estuvieron orientadas a atender necesidades prioritarias en materia de educación, desarrollo económico y bienestar social. A partir de nuestra política de Inversión Social, ejecutamos acciones destinadas a fortalecer el acceso a educación de niños, niñas y jóvenes en condición de vulnerabilidad, garantizando oportunidades de formación complementaria, desarrollo de competencias y habilidades socioemocionales, así como acompañamiento en su proceso de crecimiento personal y profesional.

En el ámbito del desarrollo económico, promovimos el impulso de economías locales a través de la



identificación, articulación y gestión de iniciativas que fomentan la sostenibilidad ambiental y el progreso social en distintas regiones del país. Estas acciones nos permitieron consolidar alianzas con entidades y actores estratégicos que trabajan en la promoción del emprendimiento, la empleabilidad y el fortalecimiento de capacidades en comunidades que requieren oportunidades para mejorar sus condiciones de vida.

Asimismo, llevamos a cabo esfuerzos para la implementación de programas de seguridad alimentaria y transformación de proyectos de vida, facilitando a los beneficiarios herramientas para el acceso a alimentación, generación de ingresos y desarrollo de habilidades de liderazgo. Estas iniciativas contribuyeron a la construcción de entornos más resilientes y a la generación de oportunidades para el crecimiento y bienestar de las comunidades.



Fundación para el Desarrollo Integral del Pacífico

Nuestro apoyo permite la identificación y gestión de una agenda regional que fomente el acceso a educación, el fortalecimiento del sistema de salud, la investigación en ciencias y el desarrollo social de comunidades vulnerables. Aportamos al beneficio de más de **5.165.000 personas** en Cali y el Valle del Cauca, priorizando poblaciones en situación de exclusión, niños y jóvenes, personas con discapacidad, comunidades étnicas y población rural. Destinamos **\$150.000.000 COP** contribuyendo al desarrollo social, la sostenibilidad ambiental y el progreso económico en el Valle del Cauca y la región pacífica.

Nuestro impacto se refleja en:

- ✓ Expansión de la cobertura educativa y mejora de su calidad.
- ✓ Apoyo al sistema de salud pública en la región.
- ✓ Promoción de la investigación en economía, sociología y políticas públicas.
- ✓ Protección de poblaciones vulnerables y promoción de derechos fundamentales.
- ✓ Desarrollo de infraestructura y servicios públicos esenciales.
- ✓ Impulso a la transparencia, participación ciudadana y lucha contra la corrupción.
- ✓ Fomento de actividades recreativas y ambientales para la comunidad.
- ✓ Apoyo al emprendimiento y crecimiento empresarial.

Con esta donación, seguimos contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades que más lo necesitan.

Además, para esta misma fundación destinamos **\$311.000.000** para fortalecer programas clave de Compromiso Valle, los cuales impactan positivamente a diversas comunidades de la región, promoviendo el bienestar, la equidad y la sostenibilidad a través de:

- ➔ Seguridad alimentaria, garantizando el acceso a una alimentación adecuada para poblaciones vulnerables.
- ➔ Transformación de proyectos de vida, brindando herramientas y oportunidades a jóvenes y adultos para mejorar su calidad de vida.
- ➔ Empleabilidad, facilitando acceso a formación y oportunidades laborales para fortalecer la autonomía económica.
- ➔ Liderazgo sólido, fomentando la participación ciudadana y la construcción de comunidades resilientes.
- ➔ Emprendimiento, apoyando el desarrollo de negocios sostenibles que generen impacto positivo en la región.



Asociación de Nuevo Futuro de Colombia

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo social, destinamos **\$7.000.000 COP** a dicha asociación, beneficiando a **16 jóvenes universitarios** con **Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos en el ICBF**. Este aporte busca fortalecer habilidades, proyectos de vida y la manutención de jóvenes que no tuvieron la oportunidad de crecer en un entorno familiar estable y protector. Muchos de ellos han enfrentado situaciones de maltrato, abandono y violencia, por lo que esta iniciativa representa una oportunidad clave para su bienestar y desarrollo. El impacto de esta donación se traduce en:

- ✓ Actividades recreativas, culturales y deportivas, esenciales para su bienestar emocional, integración social y consolidación de redes de apoyo.
- ✓ Mejoras en la casa universitaria, incluyendo arreglos locativos y la compra de un horno microondas, creando un ambiente más acogedor y funcional para que los jóvenes puedan concentrarse en sus estudios y proyectos de vida.

Con esta contribución, reafirmamos nuestro compromiso de brindar oportunidades reales a quienes más lo necesitan, promoviendo su crecimiento personal y académico en un entorno seguro y adecuado.



Fundación ProBarranquilla

Bajo nuestro pilar de crecimiento social, aportamos a la realización de proyectos de desarrollo socioeconómico, promoviendo la atracción y retención de inversiones, el turismo de negocios y la gestión del marco empresarial, por medio de la destinación de \$17.833.000.

Con un **impacto directo a 200 personas** y más de 2.000.000 beneficiados de forma indirecta, estas acciones generaron empleo, permitiendo que más personas accedieran a oportunidades laborales formales para el mejoramiento de su calidad de vida y garantizaron su estabilidad económica. Adicionalmente promovimos la reducción de las desigualdades apoyando comunidades vulnerables, incentivando la formación académica para el talento humano; prácticas que fortalecen la infraestructura, impulsan decisiones sostenibles y fomentan alianzas estratégicas para el crecimiento económico de la región.



Corporación Tecnocentro Cultural Somos Pacífico

Impactamos a más de 50 personas mayores en sectores vulnerables del Oriente de Cali, allí contribuimos para mejorar la calidad de vida de los



beneficiarios a través de **prácticas artísticas, talleres psicosociales y formación productiva**, contribuyendo al fortalecimiento de sus medios de vida y la preservación de su identidad cultural. Además de formación en **danza, música y artes plásticas**, el proyecto incluyó la creación de unidades productivas, promoviendo la generación de ingresos y el empoderamiento de los participantes, nuestra contribución fue por **\$20.000.000**.



Unidad de Acción Vallecaucana

Impactamos a 193 personas, incluyendo líderes sociales, comunitarios y empresariales, a través de talleres y encuentros multiactor con el objetivo de **fortalecer el liderazgo ciudadano y la transparencia en la gestión pública**. Además, participaron 146 jóvenes en formación sobre control social, ética y contratación estatal, 17 líderes en ejercicios de profundización y 30 empresarios en un diálogo sobre crédito público. Estas acciones fomentaron la democratización de la información y el involucramiento ciudadano en la toma de decisiones y logramos contribuir además con **\$48.900.000**.



FUNDAMOR

En el marco de nuestro compromiso con la inversión social, apoyamos iniciativas que generan impacto en la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad. A través de nuestra contribución monetaria por \$20.000.000, y, además, también beneficiamos a dos programas clave:

- ✓ **Población Dejando Huellas:** 140 niñas y niños entre 5 y 12 años, junto con 122 familias, fortalecieron sus habilidades socioemocionales y cognitivas mediante actividades de ecología, robótica y talleres de manejo de emociones. Estas herramientas promovieron su autonomía, pensamiento crítico y capacidad de relacionarse de manera positiva con su entorno. (Impacto indirecto: 1.048 personas).
- ✓ **Población Tejiendo Sueños:** 352 estudiantes de colegios participaron en sesiones educativas orientadas al desarrollo de liderazgo y competencias socioemocionales, impactando indirectamente a 1.600 personas, incluyendo profesores, estudiantes y familias.

Además, con motivo del **Día Mundial en Contra del VIH/SIDA**, contribuimos a la campaña de sensibilización “**Día de la Galletica**”, donde 3.000 personas recibieron información sobre la prevención y concienciación del VIH/SIDA en distintos centros comerciales.

Como parte de nuestra estrategia de relacionamiento con clientes, en diciembre de 2024, desde el equipo de **Desarrollo del Cliente de la Gerencia de Mercadeo y Segmento**, realizamos una alianza con **Fundación Dar Amor**, a través de la cual entregamos libretas con mensajes alusivos al propósito de la fundación a distintos clientes. Adicionalmente, realizamos un aporte social de **\$8.000.000 COP** al programa **“Escuela de Paz”**, el cual promueve el desarrollo pedagógico sostenible y la conservación ambiental en zonas rurales del norte del Cauca. Este programa utiliza materiales educativos y actividades diseñadas para el crecimiento integral de niños y adolescentes con VIH.

Esta iniciativa nos permitió transformar una actividad de relacionamiento en una acción con impacto social, alineada con nuestro modelo de inversión social y nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades más vulnerables.

Banca Gobierno y su Impacto en la Sociedad

Desde **Banca Gobierno**, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo social a través de iniciativas dirigidas a la población vulnerable, en especial menores, comunidades indígenas y étnicas.



Nuestro propósito es contribuir al bienestar de estas comunidades mediante la entrega de **kits escolares, juguetes de Navidad, artículos para personas con discapacidad, entre otros elementos esenciales** que fortalezcan programas sociales enfocados en mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de las personas.

Todas estas acciones se enmarcan dentro de una **contribución voluntaria**, orientada principalmente al **fortalecimiento social**, sin dejar de lado el impacto ambiental y económico en las entidades públicas con las que trabajamos.

Como parte de nuestro enfoque en la equidad social y el respeto por las condiciones humanas de supervivencia, hemos impulsado diversas iniciativas en sectores rurales y comunidades aledañas, articulando esfuerzos con entidades gubernamentales para llevar ayuda en diferentes épocas del año:

- ✓ **Entrega de juguetes en diciembre:** beneficio para niñas y niños en situación de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión y el acceso a espacios de recreación.
- ✓ **Kits escolares:** dotación de útiles escolares para facilitar el acceso a la educación en comunidades con limitaciones económicas.
- ✓ **Kits del campesino:** suministro de herramientas básicas para el trabajo agrícola, apoyando la productividad en comunidades rurales.
- ✓ **Ayudas alimentarias y sanitarias:** asistencia a comunidades afectadas por **emergencias**

de desplazamiento forzado, garantizando insumos básicos para su bienestar.

- ✓ **Artículos para personas con discapacidad:** dotación de implementos que mejoran la calidad de vida y promueven la inclusión.

Las inversiones destinadas a estas iniciativas varían según el programa y las necesidades de la comunidad beneficiada, con aportes que oscilan entre **\$500.000 y \$8.000.000 COP** por iniciativa.

En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, y alineados con el eje de crecimiento social, finalizamos con éxito nuestra iniciativa, en donde logramos llevar alegría a **6.519 niños y niñas** en situación de vulnerabilidad, con edades entre 0 y 12 años, en diferentes regiones del país. La entrega de juguetes representó un aporte total de **\$244.330.000**, distribuidos de la siguiente manera:

Para dimensionar el impacto de estas acciones, medimos el alcance de cada iniciativa a través del **total de población beneficiada** por cada aporte, permitiéndonos evaluar y optimizar nuestras estrategias de intervención social. Resaltando que todas las iniciativas desarrolladas cumplen con las **políticas ABAC** y están alineadas con nuestro eje estratégico de **crecimiento social**, asegurando que nuestras acciones sean sostenibles, éticas y con impacto positivo en la sociedad.

